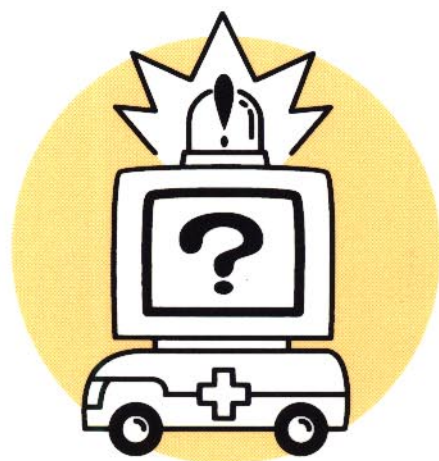
NEC

トラブルQ&A

困ったときにお読みください

●トラブルQ&A

●トラブル解決のために

98 MATE

ご注意

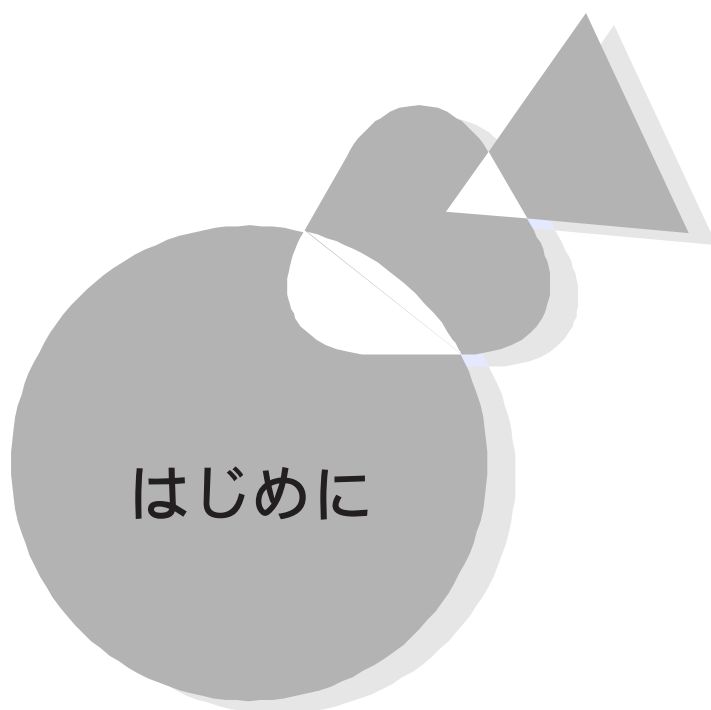
（1）本書の内容の一部または全部を無断で他に転載することは禁止されています。
（2）本書の内容に関しては将来予告なしに変更することがあります。
（3）本書の内容については万全を期して作成いたしましたが、万一ご不審な点や誤り、記載もれなどお気づきのことがありましたら、ご購入元、最寄りのBit-INN、またはNECパソコンインフォメーションセンターへご連絡ください。
（4）当社では、本装置の運用を理由とする損失、逸失利益等の請求につきましては、（3）項にかかわらずいかなる責任も負いかねますので、予めご了承ください。
（5）本装置は、医療機器、原子力設備や機器、航空宇宙機器、輸送設備や機器など、人命に関わる設備や機器、および高度な信頼性を必要とする設備や機器などへの組み込みや、制御等の使用は意図されておりません。
これら、設備や機器、制御システムなどに本装置を使用され、人身事故、財産損害などが生じても、当社はいかなる責任も負いかねます。
（6）海外NECでは、本製品の保守・修理対応をしておりませんので、ご承知ください。

Microsoft、MS、MS-DOS、Windows、Windows NTは米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。
NetWareは米国Novell,Inc.の登録商標です。
OS/2、OS/2 Warpは米国IBM Corporationの商標です。

輸出する際の注意事項

本製品（ソフトウェアを含む）は日本国内仕様であり、外国の規格等には準拠しておりません。本製品は日本国外で使用された場合、当社は一切責任を負いかねます。また、当社は本製品に関し海外での保守サービスおよび技術サポート等は行っておりません。

808-883412-003-A

はじめに

パソコンを使うのは難しいことではありません。しかし、使っているうちにいろいろと「困ったな」と思うこともあると思います。特に、パソコンに触れるのが初めてだという方は、パソコンの操作にとまどうことも多いでしょう。

このマニュアルは、本機を使用中に、「困ったな」、「何かおかしい」と感じたときの対処方法を説明しています。
パソコンを使いこなすためにこのマニュアルをご活用ください。

対象機種
このマニュアルは、次の機種を対象にしています。

- **PC-9821Ra266/W30**
- **PC-9821RaII23/W30**
- **PC-9821Ra266/W30R**
- **PC-9821Xa20/W30R**
- **PC-9821Xa200/W30R**

1998年　2月　初版

このマニュアルの構成

このマニュアルは次の内容で構成されています。

Part1　トラブルQ＆A

ここでは、トラブルの具体的な事例と解決方法を一問一答形式で説明しています。実際に起こったトラブルと同じトラブルの事例を探して、それぞれに対するトラブルの解決方法を見つけてください。

Part2　トラブル解決入門

ここでは、トラブルが起こったときの一般的な解決方法や相談窓口について説明しています。
トラブルが起こったら、「トラブル解決のためのチェックポイント」をチェックしてみてください。いくつかのチェックポイントをチェックするだけで、すぐに問題が解決できる場合もあります。それでも解決方法が見つからない場合は、各種相談窓口にご相談ください。その他、コンピュータウイルス対策など、トラブルの予防についても説明しています。

このマニュアルの表記について

このマニュアルで使用している記号には、次のような意味があります。

	してはいけないことや、注意していただきたいことを説明しています。場合によっては、本機が故障したり、本機で使用しているソフトウェアや、お客様が作成されたデータが壊れたりする可能性もあります。
	参考にしていただきたいことを説明しています。
	本文中に出てくる用語の説明や、知っておくとよいことなどを説明しています。
☞	参照ページを表しています。

このマニュアルで使用している表記には、次のような意味があります。

本機	PC-9821Ra266、PC-9821RaII23、PC-9821Xa20、PC-9821Xa200本体と、CRTディスプレイやキーボードなど、本体に接続されている周辺機器を含む、システム全体を指します。
本体	CRTディスプレイやキーボードなどの周辺機器を含まない、PC-9821Ra266、PC-9821RaII23、PC-9821Xa20、PC-9821Xa200を指します。
Windows	Windows 95と別売のWindows 3.1の両方を指します。
MS-DOS	別売のMS-DOS® 6.2を指します。
[XXX]	[ ]で囲んである文字は、画面に表示されるダイアログボックス、ボタンなどの名前を表しています。 例 : [OK]ボタン
ESC	キーボードのキーは、枠で囲んで表記しています。

記載されているソフトウェアなどの製品正式名称は、以下のとおりです。

本文中の表記	正式名称
Windows 95	Microsoft® Windows® 95 Operating System
Windows 3.1	Microsoft® Windows® Operating System Version 3.1

画面について

このマニュアルで記載されている画面は、モデルによって異なることがあります。また、実際の画面と多少異なることがあります。

本文中で使われている用語で、わからない用語が出てきた場合は、『ステップアップガイド』の付録の「パソコン用語集」をご覧ください。

目　次

はじめに
このマニュアルの構成 iv
このマニュアルの表記について v
トラブルが起きたとき ix
Part1トラブルQ&Aの内容一覧 x

Part 1　トラブルQ&A

煙・熱・異常音・断線などのトラブル 2
パソコン使用中のトラブル 3
電源をONにする前の準備 5
初めての電源ON時のトラブル 6
本機起動時のトラブル 8
Windows 95の操作と設定 14
画面表示 23
キーボード、マウス 30
タイマー機能 39
フロッピーディスクドライブ 40
ハードディスク 42
CD-ROMドライブ 46
印刷 48
LAN 51
モデム 53
本機の動作環境の設定 56
その他 57

Part 2　トラブル解決入門

トラブル予防のためのチェックポイント 64
トラブル解決のためのチェックポイント 67
NECのサポート体制について 73
通信でパソコンの最新情報を知りたい 73
技術的なご相談は 74
故障かな?と思ったら 74
パソコンセミナーを受講したい 76
Windows 95ヘルプでトラブルを解決する 77
トラブルチェックシート 78
コンピュータウイルス対策について 80
コンピュータウイルスとは 80

トラブルが起きたとき

トラブルが起きたら、このマニュアルをご覧ください。

このマニュアルには多くのトラブル解消法が掲載されています。トラブルが起きたら、まずこのマニュアルを手がかりに次の手順で解決法を見つけてください。

トラブルがP.2の「煙・熱・異常音・断線などのトラブル」に該当する場合、P.2に記載されている手順に従って処置してください。

該当しない

探す
トラブルの状態を、次ページの「Part1 トラブルQ&Aの内容一覧」で探します。

事例がない

ヒントを見る
該当する事例がない、または対策を行っても症状が解消されないときは、このマニュアルのPart2をご覧ください。トラブル解決のヒントが掲載されています。

ヒントがない

周辺機器を取り外す
それでも問題が解決しない場合は、電源をOFFにしてください。お客様が増設された周辺機器(拡張ボード、メモリ、ハードディスクなど)を取り外して、正常に動くかどうか確認してください。

解決しない

再インストールする
『再セットアップガイド』をご覧になり、OSを再セットアップ(再インストール)して、正常に動くかどうか確認してください。再セットアップを行うと、お客様がインストールされたソフトウェアや、お客様が作成されたデータは消えてしまいます。再セットアップの前に、必ずバックアップを取ってください。

解決しない

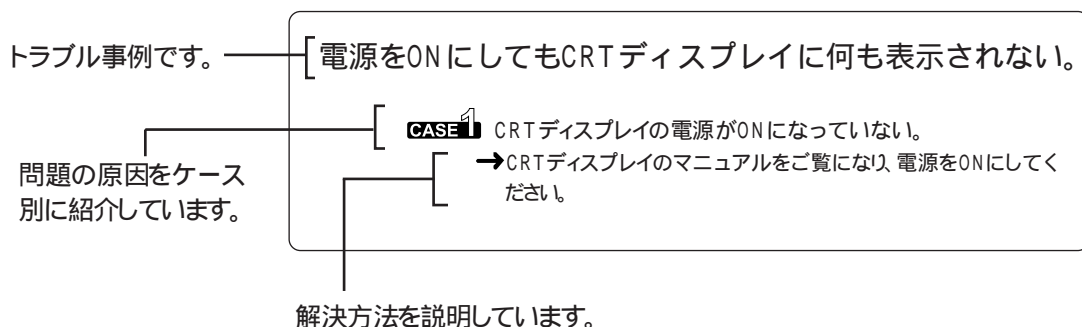
操作する
該当する「 トラブルQ&A」の事例に従って操作します。

解決

ご購入元、最寄りのBit-INN、またはNECサービスセンター、サービスステーションにご相談ください。

Part1　トラブルQ&Aの内容一覧

ここに掲載するトラブルQ&Aの内容一覧は、トラブルの状態がわかっていたり、目的の処置がわかっている場合のほかに、トラブルの内容が漠然としている場合にも探しやすいように、このマニュアルに掲載されている情報を一覧表にしています。トラブルQ&Aの一覧を検索して、Part1に掲載されている情報の見出しとページを調べることができます。

■Part1の読み方

■Part1の項目一覧

Q A 煙・熱・異常音・断線などのトラブル

- 本機から煙が出たり、異臭がしたりする。 P.2
- 本機が、手で触れられないほど熱い。 P.2
- 本機から異常な音がする。 P.2
- その他、本機および本機に接続されたケーブル類に、目に見える異常が生じた。 P.2

Q A パソコン使用中のトラブル

- 本機について技術的な相談をしたい。 P.3
- 修理を依頼したい。 P.3
- キーボードに飲み物をこぼしてしまった。 P.3
- 保存していないデータを消してしまった。 P.4
- テレビやラジオにノイズが入る。 P.4
- フロッピーディスクを誤ってフォーマットしてしまった。 P.4

Q A 電源をONにする前の準備

- 「箱の中身を確認してください」を参照したら、添付品が不足していた。 P.5
- 安全に使うための注意事項を確認したい。 P.5
- 添付品の接続のしかたが分からない。 P.5

QA 初めての電源ON時のトラブル

● Windows 95のセットアップ中に、誤って電源をOFFにしてしまった。.............. P.6
● Windows 95セットアップのハードウェアの検出中にコンピュータが応答しなくなった
（ハングアップした）。.................................... P.7
● セットアップ後に名前や会社名の入力を間違えたことに気がついた。 P.7

QA 本機起動時のトラブル

● 電源をONにしてもCRTディスプレイに何も表示されない。 P.8
● 電源をONにしても「ピポッ」という音がしない。 P.9
● 電源スイッチを押すと「Windowsが正しくシャットダウンされませんでした。
・・・どれかキーを押してください」と表示される。 P.9
● 電源をONにすると、エラーメッセージが表示される。 P.10
● 別売の周辺機器を増設したら本機が起動しなくなった。........................ P.11
● パワーオンパスワードやセットアップパスワードを忘れてしまった。............... P.12
● 「Windows 95起動メニュー」が表示され、Safeモードで起動した。 P.13

QA Windows 95の操作と設定

● Windowsの基本操作について知りたい。.............................. P.14
● 再セットアップのしかたについて知りたい。 P.14
● インストールされているアプリケーションソフトについて知りたい。 P.14
● 別売のアプリケーションソフトについて知りたい。 P.14
● アプリケーションソフトがインストールできない。 P.14
● アプリケーションソフトを削除したい。................................ P.15
● ファイルが見つからない。.. P.16
● 必要なファイルを消してしまった。 P.16
● 長いファイル名が使えない。.. P.16
● Windows 95を起動しても、［スタート］ボタンが表示されない。.................. P.17
● Windowsパスワードを入力すると「入力されたパスワードが間違っています」と表示される。 P.18
● Windows 95起動時に「Windows 95へようこそ」の画面を表示させたい。 P.18
● デバイスマネージャで、「スタンダードディスプレイアダプタ(9821シリーズ)」
に赤い×マークが付いている。....................................... P.19
● ファイルの拡張子を表示させたい。.................................. P.20
● マイコンピュータでフォルダを開くたびに新しいウィンドウを表示させないようにしたい。 . P.20
● MS-IME97使用時、Windows 3.1対応アプリケーションが使用できないとき P.21

QA 画面表示

- 電源をONにしてもディスプレイに何も表示されない。........................ P.23
- CRTディスプレイの画面の色が部分的に変わる。........................ P.24
- 電源ON後しばらくすると、画面が真っ暗になる。........................ P.24
- 本体とディスプレイの電源表示用LEDは点灯しているのに、画面が真っ暗になってしまった。........................ P.24
- ディスプレイの省電力機能が設定できない。........................ P.26
- ディスプレイの解像度などの変更をする際、「ディスプレイの種類が指定されていません・・・」というメッセージが表示される。........................ P.27
- マウスポインタが見にくい。........................ P.28
- 画面の表示位置やサイズがおかしい。........................ P.28
- ハードウェアウィザードを起動してドライバのインストールを実行して再起動したら、解像度が変わってしまった。........................ P.28

QA キーボード、マウス

- Windows 95用海外ゲームでキー入力を正常に行うには? P.30
- キーボードのキーを押したり、マウスを動かしても何も反応しない。........................ P.30
- 使用中に突然キー入力やマウスの操作ができなくなった。........................ P.31
- ウィンドウが画面から切れてしまっていて操作できない。........................ P.32
- Windows 95で日本語入力をするには? P.33
- 日本語入力ができない。........................ P.33
- キーボードのCTRLを押しながらXFERを押しても、日本語入力システムのON/OFFができない。........................ P.34
- キーの入力の速度を変更したい。........................ P.35
- キーボードで押したキーと違う文字が表示される。........................ P.36
- マウスの動きが悪くなった。........................ P.36
- ダブルクリックがやりにくい。........................ P.37
- MS-DOSプロンプトで別売のMS-DOS用の日本語入力システム(FEP)がうまく組み込めない。........................ P.37
- キーボードのかなをロックしているのに、かなキーランプが点灯しない。........................ P.38

QA タイマー機能

- 98Timer機能を利用して電源がONにできない。........................ P.39
- 98Timer機能を利用して電源がOFFにできない。........................ P.39

QA フロッピーディスクドライブ

● フロッピーディスクドライブが使用できない。 P.40
● フロッピーディスクの内容が読み込めない。 P.40
● フロッピーディスクの読み込みはできても、書き込みがまったくできない。 P.41
● 飲み物をこぼしてフロッピーディスクを汚してしまった。 P.41
● 5インチのフロッピーディスクを使いたい。 P.41

QA ハードディスク

● 内蔵ハードディスクが使用できなくなった。 P.42
● 固定ディスク起動メニューを表示させたい。 P.42
● ハードディスクの空き容量が不足してきた。 P.43
● ハードディスクの領域確保できる容量が、カタログなどに記載されている値より少ない。 P.45

QA CD-ROMドライブ

● CD-ROMのデータが読み出せない、音楽CDの再生中に音飛びがする。 P.46
● CD-ROMドライブのトレイが出し入れできない。 P.47
● ビデオCDなど、MPEG形式の動画データのCDが音飛びする。また、画像がなめらかに再生されない。 P.47
● ビデオCDなど、MPEG形式の動画データのCDの再生中、再生画面が消えてしまう。 P.47
● MS-DOSモードでCD-ROMドライブを使いたい。 P.47

QA 印刷

● プリンタが使用できない。 P.48
● プリンタから印刷できない、プリンタから意味不明の文字が印字される。 P.48

QA LAN

● ネットワークへの接続方法がわからない。 P.51
● ネットワークに接続できない。 P.51
● 転送されたデータが部分的に壊れている。 P.51
● 共有したファイルやフォルダが使えない。 P.52

QA モデム

● ダイヤルができない。 P.53
● ダイヤルしても相手と接続できない。 P.54
● 通信中に文字表示がおかしくなったり、データの送受信にエラーが発生する。 P.54
● シリアルコネクタに接続したモデムが使えない。 P.55

QA 本機の動作環境の設定

- メモリスイッチの設定が変更できない。 P.56

QA その他

- どのような種類の周辺機器が取り付けられるのかを知りたい。.................... P.57
- 別売の周辺機器の取り付け方と設定のしかたを知りたい。 P.57
- メモリチェックで表示されるメモリの容量が実際の容量より少ない。 P.57
- 表示される日付と時刻が正しくない。 P.57
- 内蔵スピーカからの音が出ない、または大きすぎる。.......................... P.58
- マイクロホンを使用するとキーンと音が出る(ハウリング現象)。 P.58
- シリアルインターフェイスが使用できない。 P.59
- シリアルコネクタやFAXモデムボードを使用した通信時に、文字落ちなどが発生する。 .. P.59
- 本機に市販のWindows 3.1をインストールしようとすると9枚目で止まってしまう。 P.60
- Windows 95以外のOSを使いたい。.................................... P.60
- アプリケーションソフトが起動しなくなった。................................ P.60
- 本機添付のマニュアルをなくしてしまった。 P.61
- フロッピーディスクを修復したい。...................................... P.61
- CD-ROMを交換したい。.. P.61
- パソコンについてもっと知りたい。 P.62
- 本機を廃棄したい。... P.62

Part 1

トラブルQ＆A

トラブルの具体的な解決方法を一問一答形式で説明しています。

- ●煙・熱・異常音・断線などのトラブル
- ●パソコン使用中のトラブル
- ●電源をONにする前の準備
- ●初めての電源ON時のトラブル
- ●本機起動時のトラブル
- ●Windows　95の操作と設定
- ●画面表示
- ●キーボード、マウス
- ●タイマー機能
- ●フロッピーディスクドライブ
- ●ハードディスク
- ●CD-ROMドライブ
- ●印刷
- ●LAN
- ●モデム
- ●本機の動作環境の設定
- ●その他

煙・熱・異常音・断線などのトラブル

本機から煙が出たり、異臭がしたりする。
本機が、手で触れられないほど熱い。
本機から異常な音がする。
その他、本機および本機に接続されたケーブル類に、目に見える異常が生じた。

→このようなトラブルが発生した場合は、次の手順で対応してください。

1 すぐに電源をOFFにして、電源ケーブルのプラグをACコンセントから抜いてください。

2 ご購入元、最寄りのBit-INN、NECサービスセンター、サービスステーションにご相談ください。

本機を安全に使用するための注意事項を『かんたんスタートガイド』と『ステップアップガイド』に記載しています。本機をお使いになるときは、必ず注意事項を守ってください。

パソコン使用中のトラブル

本機について技術的な相談をしたい。

➔このマニュアルを読んでもトラブルが解決しない場合は、NECパソコンインフォメーションセンターにお問い合わせください(☞P.74)。

修理を依頼したい。

➔ご購入元、NECのサービス網、PCクリーンスポット、Bit-INNにお問い合わせください(☞P.74〜P.75)。

キーボードに飲み物をこぼしてしまった。

CASE 1 キーとキーのすき間に入っていなかったら。

➔『ステップアップガイド』のPart1の「本機のお手入れ」をご覧になり、柔らかい布などで拭き取ってください。

CASE 2 キーとキーのすき間に入ってしまったら。

➔**糖分を含まないお茶などの場合**

柔らかい布などで水分を拭き取り、乾かしてからお使いください。乾かした後で、押したキーと画面に表示される内容が異なるなどの不具合が発生した場合は、NECサービスセンター、サービスステーションにご相談ください。

➔**糖分を含んだジュースなどの場合**

ジュースなどは、きれいに拭き取っても内部に糖分などが残り、キーボードが故障することがあります。この場合は、NECサービスセンター、サービスステーションにご相談ください。

本機のそばでは、飲食、喫煙をしないでください。飲食物やタバコの灰が本機内部に入ると故障の原因となります。

保存していないデータを消してしまった。

➜本機の使用中に電源ケーブルが抜けたり、電源スイッチを5秒以上押し続けて強制的に電源をOFFにしたりすると、フロッピーディスクやハードディスクに保存していないデータは消えてしまいます。万一のアクシデントに備えて、文章などお客様が作成されたデータファイルは、こまめに保存しておくようにしましょう。

テレビやラジオにノイズが入る。

➜本機とテレビやラジオなどの電子機器を遠ざけてください。また、本機と電子機器を別のACコンセントにつないでください。

フロッピーディスクを誤ってフォーマットしてしまった。

➜フロッピーディスクをフォーマットすると、保存していたデータは全て消去されてしまいます。市販のユーティリティソフトなどで復旧できることもありますが、確実な方法ではありません。必要なフロッピーディスクをフォーマットしないよう、十分注意してください。
重要なデータの入っているフロッピーディスクは、ライトプロテクト（書き込み禁止）しておくことをおすすめします。また、念のためにバックアップをとることをおすすめします。詳しくは『ステップアップガイド』のPart1の「フロッピーディスクの内容の保護」をご覧ください。

電源をONにする前の準備

「箱の中身を確認してください」を参照したら、添付品が不足していた。

➜ビニール袋などで包装されている添付品をすべて開けてみてください。
いくつかの添付品がひとつにまとめて包装されていることがあります。
それでも添付品が不足している場合は、ご購入元にご相談してください。

安全に使うための注意事項を確認したい。

➜本機を安全に使うための注意事項などは、『かんたんスタートガイド』の「使用上の注意」をご覧ください。

添付品の接続のしかたが分からない。

➜『かんたんスタートガイド』の「必要な機器を接続する」をご覧ください。

初めての電源ON時のトラブル

初めて電源をONにする際の操作方法や注意事項などは、『かんたんスタートガイド』で説明しています。初めて本機の電源をONにする前に必ずご覧ください。

Windows 95のセットアップ中に、誤って電源をOFFにしてしまった。

セットアップ中に電源をOFFにすると、セットアップが中断してしまい、本機が使用できなくなることがあります。

CASE 1 再度電源をONにすると修復セットアップの画面が表示され、セットアップが続行される。

→ Windows 95のセットアップは、正常に作業が終了しなかった時のためにいくつかの保護機能を備えています。修復セットアップは停電による電源OFFや接続されている機器を正しく検知できず、やむを得ず電源をOFFにした場合、Windows 95のいくつかのファイルが破損してしまった場合などに機能します。 電源をONにして修復セットアップの画面が表示された後は、セットアップを続行することができます。修復セットアップが正常に終了した後は問題なくお使いいただけます。

CASE 2 再度電源をONにしても、「Non-System disk」などのエラーメッセージが表示されてセットアップが続けられない。

→誤った方法で突然電源をOFFにすると、ハードディスク上のファイルが損傷してしまうことがあります。「Non-System disk」と表示された場合は、システムを起動するためのファイルに何らかの損傷を受けた可能性があります。この場合、Windows 95の修復セットアップは機能しません。
ご購入元にご相談ください。

Windows 95セットアップのハードウェアの検出中にコンピュータが応答しなくなった(ハングアップした)。

➔Windows 95 セットアッププログラムには、修復セットアップという機能があります。セットアップのハードウェアの検出中にコンピュータが停止した場合には、いったん電源をOFFにし、5秒以上待ってから電源を再度ONにします。本機再起動後、表示されるメッセージに従い修復セットアップを選択すると、問題が起きた処理をスキップ(省略)して、セットアップが続行されます。修正セットアップが終了した後は、問題なくお使いいただけます。

Windows 95 セットアップでは、さまざまな情報を入力したり、設定をしたりします。この際、正常に処理が行われていても数分〜十数分画面が止まったようになることがあります。誤って電源をOFFにしないように注意してください。

セットアップ後に名前や会社名の入力を間違えたことに気がついた。

➔セットアップ時に[ユーザ情報]で登録した名前や会社名は、セットアップが完了した後には変更できません。
変更する場合は、Windows 95の再セットアップをする必要があります。
再セットアップの方法は、『再セットアップガイド』をご覧ください。

本機起動時のトラブル

電源をONにしてもCRTディスプレイに何も表示されない。

CASE 1　CRTディスプレイの電源がONになっていない。

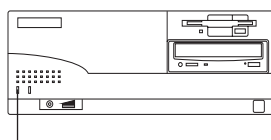
➔CRTディスプレイのマニュアルをご覧になり、電源をONにしてください。

CASE 2　CRTディスプレイのケーブルの接続が正しくない。

➔『かんたんスタートガイド』のPart2の「ディスプレイの接続」をご覧になり、接続を確認してください。

CASE 3　本体電源ケーブルの接続が正しくない。

➔この場合は、電源をONにしても電源表示用LEDが点灯しません。『かんたんスタートガイド』のPart2の「本体電源ケーブルの接続」をご覧になり、接続を確認してください。

電源表示用LEDとは、本体前面にある⏻の刻印のあるランプのことです。

電源表示用LED

CASE 4　ディスプレイの輝度（明るさ）とコントラスト調整つまみの設定が適切でない。

➔CRTディスプレイのマニュアルをご覧になり、それぞれの調整つまみを回してみてください。

CASE 5　本体とCRTディスプレイの設定が合っていない。本体の設定を記憶していたメモリの内容が消えてしまい、設定が変わってしまった。

➔『ステップアップガイド』のPart1の「ディスプレイ」をご覧になり、キーボードの GRPH と 1 または 2 を押しながら電源をONにします。

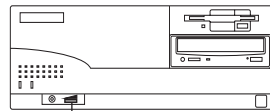
上記の対策を行っても画面に何も表示されない場合は、本体の故障が考えられます。ご購入元、NECサービスセンター、サービスステーションにご相談ください。

電源をONにしても「ピポッ」という音がしない。

CASE 1 本体電源ケーブルの接続が正しくない。

→この場合は、電源をONにしても、電源表示用LEDが点灯しません。『かんたんスタートガイド』のPart2の「本体電源ケーブルの接続」をご覧になり、接続を確認してください。

CASE 2 内蔵スピーカのボリュームが小さくなっている。

→内蔵スピーカの音量調整つまみを回してみてください。

上記の対策を行っても電源をONにして「ピポッ」という音がしない場合は、本体の故障が考えられます。ご購入元、NECサービスセンター、サービスステーションにご相談ください。

電源スイッチを押すと「Windowsが正しくシャットダウンされませんでした。・・・どれかキーを押してください」と表示される。

CASE 1 前回電源をOFFにしたときに正しく電源がOFFにならなかった。

→Windows 95では電源をOFFにする際、作業中のファイルをディスクに記録し直すなど、いくつか処理を行うようになっています。
電源OFF処理が正しく行われなかった時にはこのようなメッセージが表示されます。この場合は、どれかキーを押してください。SCANDISKが実行されて、ハードディスクの内容がチェックされます。
ハードディスクに異常がなければ、Windows 95が起動し、その後は問題なくお使いいただけます。正常に起動しなかった場合は、画面の指示に従ってください。もし、どうしてもWindowsが起動しないなど再セットアップする必要がある場合は、『再セットアップガイド』をご覧になり再セットアップしてください。

電源をONにすると、エラーメッセージが表示される。

電源をONにしたときに表示されるメッセージによって、次のような対策を行ってください。

CASE 1 電源をONにすると「Non-System disk」と表示され、「ピー」と音が鳴りっぱなしになる。

→システムが入っていないフロッピーディスクが、フロッピーディスクドライブにセットされていませんか？または、システムの入っていないMOディスクが、MOドライブにセットされていませんか？
この場合は、フロッピーディスクまたはMOディスクを取り出してから、電源をONにし直して本機を再起動させるか、システムファイルが入ったフロッピーディスクまたはMOディスクと入れかえてから、電源をONにし直してください。

フロッピーディスクやMOディスクを本体から取り出して再起動しても、「Non-System disk」が表示される場合は、ハードディスクのシステムが動作しなくなったか、ハードディスクの内容が消えてしまったか、ハードディスクのファイルが壊れてしまったと思われます。この場合は、OSやアプリケーションソフトを再セットアップ（再インストール）してください（『再セットアップガイド』およびアプリケーションソフトのマニュアル）。

CASE 2 電源をONにすると「SET THE SOFTWARE DIP-SWITCH」と表示される。

→システムセットアップメニューの内容が壊れていることを表しています。システムセットアップメニューを設定し直してください。システムセットアップメニューは、キーボードの HELP を押しながら電源をONにすると起動します。
詳しくは、『ステップアップガイド』のPart3の「システムセットアップメニュー」をご覧ください。

CASE 3 次のようなエラーメッセージが表示される。

```
TEXT VIDEO RAM ERROR
KANJI CG RAM ERROR
MEMORY SWITCH ERROR
GRAPHICS VIDEO RAM ERROR
MEMORY ERROR XXXXX XXXX※1
TIMER ERROR
DMA ERROR
TIMER INTERRUPT ERROR
```

SCANDISKの使い方

SCANDISKはディスクの異常をチェックしたり、修復する時に使われます。［スタート］ボタン－［プログラム］－［アクセサリ］－［システムツール］－［スキャンディスク］で起動できます。詳しくは、Windows 95のヘルプをご覧ください。

```
PROTECTED MODE ERROR
PARITY ERROR
PARITY ERROR XXXXX XXXX※1
SYSTEM SHUTDOWN
ADDRESS 20 LINE ERROR
ROM SUM ERROR
CACHE RAM ERROR
CACHE ERROR
SET THE SOFTWARE DIP-SWITCH※2
SIMM SETTING ERROR
EXTENDED GVRAM ERROR
MICON ERROR
PASSWORD DESTROYED
PROCESSOR UPDATE DATA ERROR
```

※1メッセージを表示後、故障検出箇所を含むメモリを128Kバイト単位でシステムから切り離し、処理を実行します。

※2 CASE2の解決方法に従い操作してください。

→自己診断プログラムによるハードウェアチェックの結果、本体に異常が発見されたことを表しています。このような場合は、お客様が増設された周辺機器を取り外してエラーが解決するかどうか確認してください。それでもエラーが表示される場合は、ご購入元にご相談ください。

別売の周辺機器を増設したら本機が起動しなくなった。

CASE 1 本体と周辺機器が正しく接続されていない。

→『ステップアップガイド』および周辺機器のマニュアルをご覧になり、接続を確認してください。

CASE 2 割り込みレベルなどの設定に問題がある。

→拡張ボードなどの周辺機器の中には、本機に取り付ける際に割り込みレベル、DMAチャネル、ROMアドレス空間の設定が必要となるものがあります。例えば、拡張ボードが使用しようとする割り込みレベルが本体ですでに使用されている場合、本機が起動しなくなったり、動作が不安定になることがあります。このような場合は、本体または拡張ボードのどちらかの設定を変更してください。

割り込みレベル、DMAチャネル、ROMアドレス空間の本体での使用状況などは、『ステップアップガイド』のPart3の「割り込みレベル・DMAチャネル・ROMアドレス空間」で説明しています。周辺機器のマニュアルとあわせてご覧ください。

CASE 3 周辺機器の設定に問題がある。

➜周辺機器によっては、周辺機器の設定スイッチの変更が必要な場合や、ドライバなどのインストールが必要な場合があります。周辺機器のマニュアルをご覧になり、必要な設定をしてください。
また、周辺機器の割り込みやドライバなどの設定をWindows 95で確認するときは、[スタート]ボタン-[設定]の[コントロールパネル]をクリックして、[システム]アイコンをダブルクリックして、表示された[システムのプロパティ]の[デバイスマネージャ]タブを見ます。
詳しくはWindows 95のヘルプをご覧ください。

パワーオンパスワードやセットアップパスワードを忘れてしまった。

➜パワーオンパスワードやセットアップパスワードが設定されているときにパスワードを忘れると、本機を使用できなくなったりシステムセットアップメニューを起動できなくなったりします。設定したパスワードは、忘れないようにしてください。パワーオンパスワード、セットアップパスワードの解除のしかたについては、『ステップアップガイド』のPart1をご覧ください。

- **セットアップパスワードを設定していない場合、使用者以外が故意に、または誤ってパワーオンパスワードやセットアップパスワードを設定してしまうと本機が使用できなくなったり、システムセットアップメニューが起動できなくなります。このような恐れがある場合は、セットアップパスワードを設定しておいてください。**
- **パワーオンパスワードやセットアップパスワードを忘れると、本機やシステムセットアップメニューを起動できなくなります。設定したパスワードは忘れないように控えておくことをおすすめします。**

「Windows 95起動メニュー」が表示され、Safeモードで起動した。

➔Windows 95起動メニューは起動時処理中に停電するなど、正常な起動ができなかった時に表示されます。そのまま放置すると「Safeモード」で起動します。 Safeモードは、Windowsがうまく起動できない時に問題を解決するために使用するものです。画面の配色や解像度が通常とは異なりますが、異常やトラブルではありません。問題がなければ次の起動時に元の状態に戻ります。Windows 95がSafeモードで起動する前に、お客様が周辺機器のドライバを追加した場合は、[スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[システム]の[デバイスマネージャ]タブから、追加した周辺機器のドライバを削除して再起動してみてください。問題が解決しなかった場合は、システムが壊れている可能性があります。システムが壊れている場合は再セットアップする必要があります。再セットアップの方法については『再セットアップガイド』をご覧ください。

Windows　95の操作と設定

Windowsの基本操作について知りたい。

CASE 1　マニュアルを使って、Windowsの基本操作について知りたい。

➜Windowsの全般的な操作説明については、『Microsoft Windows 95 ファーストステップガイド』をご覧ください。

➜セットアップと簡単な説明については、『かんたんスタートガイド』をご覧ください。

➜本機の諸設定などの操作については、『ステップアップガイド』のPart3をご覧ください。

CASE 2　Windows 95の画面上で、Windowsの基本操作について知りたい。

➜「Windows 95へようこそ」(☞P.18)または「Windows 95ヘルプでトラブルを解決する」(☞P.77)をご覧ください。
また、本機には、Windowsの基本操作を説明したWindows 95チュータ(CD-ROM)が添付されています。

再セットアップのしかたについて知りたい。

➜『再セットアップガイド』をご覧ください。

インストールされているアプリケーションソフトについて知りたい。

➜『アプリケーション操作ガイド』または各アプリケーションソフトのマニュアルをご覧ください。また、各アプリケーションソフトのヘルプもご覧ください。

別売のアプリケーションソフトについて知りたい。

➜各アプリケーションソフトのマニュアルをご覧ください。

アプリケーションソフトがインストールできない。

CASE 1　本機で使用できないアプリケーションソフトをインストールしようとした。

➜アプリケーションソフトの「動作環境」や「必要なシステム」を確認してください。アプリケーションソフトによっては、本機では動作しないものや別売の周辺機器が必要なものがあります。詳しくは、お使いのアプリケーションソフトの製造元にお問い合わせください。

CASE 2 アプリケーションソフトのインストール先がCドライブになっている。

→アプリケーションソフトによっては、インストール先があらかじめCドライブに設定されているものがあります。このような場合は、インストール先をお使いのハードディスクのドライブ名(本機の工場出荷時の状態では、AドライブまたはBドライブ)に変更してからインストールしてください。

CASE 3 Windows 95上でMS-DOSまたはWindows 3.1用のプログラムをインストールしようとしている。

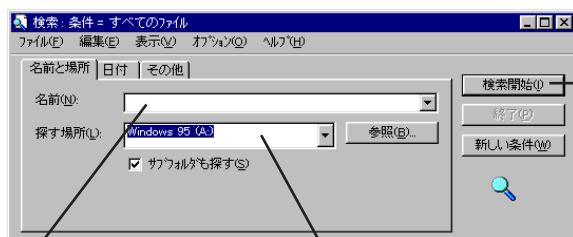
→MS-DOSまたはWindows 3.1用のプログラムの中には、Windows 95にはインストールできないものもあります。
お使いのアプリケーションソフトの製造元にお問い合わせください。

アプリケーションソフトを削除したい。

一度削除すると、再セットアップしない限り追加できなくなるアプリケーションソフトもあります。本当に削除してよいかどうか、十分ご確認ください。

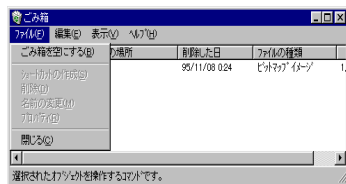
→添付アプリケーションソフトの削除については、『アプリケーション操作ガイド』の「アプリケーションの削除と追加」をご覧ください。
その他のアプリケーションソフトを削除するには、[スタート]ボタン - [設定] - [コントロールパネル] - [アプリケーションの追加と削除]を開きます。表示された一覧の中から、削除したいアプリケーションソフトを選び[追加と削除]ボタンをクリックしてください。

ファイルが見つからない。

→保存したフォルダやファイルが、どこに保存されているのかわからなくなってしまった場合は、[スタート]ボタンの[検索]-[ファイルやフォルダ]で探すことができます。

フォルダやファイルを保存した日付がわかっている場合は、[検索]ウィンドウの[日付]タブで検索ができます。

必要なファイルを消してしまった。

→Windows 95には、ハードディスクに保存されていたフォルダやファイルを削除しても、一時的にフォルダやファイルを保管しておく「ごみ箱」という機能があります。必要なフォルダやファイルを誤って削除した場合は、「ごみ箱」アイコンをダブルクリックして、フォルダやファイルが残っていないかどうか確認してみましょう。
「ごみ箱」にフォルダやファイルが残っている場合は、復旧させたいフォルダやファイルを選択して、[ファイル]メニューの[元に戻す]で復旧できます。

「ごみ箱」アイコン

「ごみ箱」からファイルを復旧

フロッピーディスクやMOディスクに保存されているフォルダやファイルを削除した場合は、「ごみ箱」 には保管されないので復旧できません。

長いファイル名が使えない。

→Windows 95では、ドライブ名、フォルダ名、ファイル名を合わせて半角で255文字までの「長いファイル名」を使用できます。Windows 95でMS-DOSやWindows 3.1のソフトウェアを使用した場合、これらのソフトウェア上では長いファイル名は使えません。

Windows　95を起動しても、[スタート]ボタンが表示されない。

CASE 1 タスクバーの幅が狭くなり、[スタート]ボタンが表示されない状態になっている。

→次の手順でタスクバーの幅を広げて表示させてください。

1 マウスポインタを画面下に移動させます。

2 マウスポインタが図のような上下の矢印に変わったら上方向にドラッグします。

タスクバーが幅広く表示され、[スタート]ボタンが表示されるようになります。

→

マウスポインタを画面下に移動する　　タスクバーをドラッグして幅を広くする

キーボードの（Windowsキー）を押すと、タスクバーが見えていなくても、[スタート]メニューを表示することができます。

CASE 2 タスクバーが「自動的に隠す」設定になっている。

→マウスポインタを画面の端まで移動すると、タスクバーが表示されます。
常にタスクバーを表示させておきたい場合は、タスクバーのプロパティ画面で[自動的に隠す]のチェック(☑)を外して□にします。タスクバーのプロパティ画面は、タスクバー上でマウスを右クリックして表示されるメニューの「プロパティ」をクリックすると表示されます。

ここをクリックして□にする

Windowsパスワードを入力すると「入力されたパスワードが間違っています」と表示される。

CASE1 入力したパスワードが間違っている。

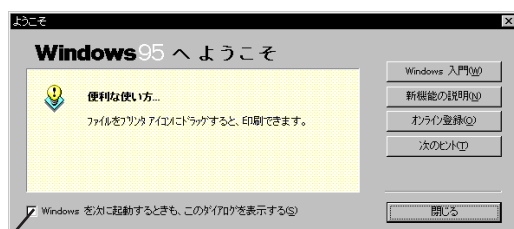
→正しいパ スワードを入力してください。パスワードを入力する際は、キーボードの[かな]がロックされていないかどうか注意してください。

CASE2 Windowsパスワードを忘れてしまった。

→Windowsパスワードを忘れてしまった場合は、[Windowsログオン]の画面で新しいユーザ名でログオンを行うか、もしくはWindows 95を再セットアップする必要があります。

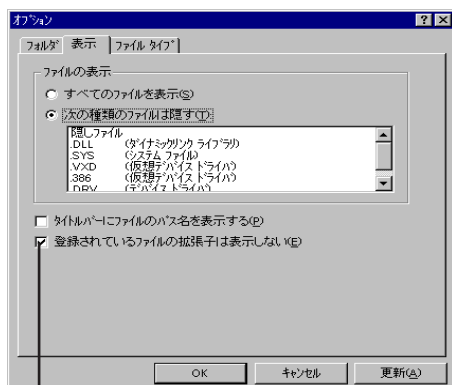
- **[Windowsログオン]でパスワードの入力をせずに[キャンセル]ボタンをクリックした場合は、ネットワーク上の[パスワードの保存]などの機能が使えなくなります。**
- **本機の出荷時の設定では、[Windowsログオン]の画面は表示されません。ネットワークの設定等を行うと表示されるようになります。**

Windows 95起動時に「Windows 95へようこそ」の画面を表示させたい。

→[スタート]ボタン-[プログラム]-[アクセサリ]-[ヒントとツアー]をクリックすると、この画面を表示できます。
次回以降にWindows 95を起動するときにも表示させる場合は、「Windowsを次に起動するときも、このダイアログを表示する」をクリックして☑にしてください。

デバイスマネージャで、「スタンダードディスプレイアダプタ(9821シリーズ)」に赤い×マークが付いている。

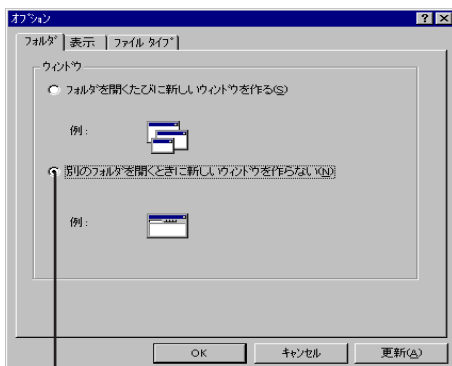
➔本機は、工場出荷時にはウィンドウアクセラレータを使用する設定になっているため、[スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[システム]-[デバイスマネージャ]で表示される「スタンダードディスプレイアダプタ(9821シリーズ)」は使用されません。×マークが付きますが、「使用しない」設定になっているためで、異常ではありません。

ファイルの拡張子を表示させたい。

➔マイコンピュータやエクスプローラの［表示］-［オプション］の表示タブで「登録されているファイルの拡張子は表示しない」にチェックマーク（☑）がついていると、ファイルの拡張子は表示しません。ファイルの拡張子を表示させたいときは、このチェックマークを外して（□）にしてください。

この画面は、マイコンピュータの［表示］-［オプション］で表示される画面です。

ここをクリックして□にする

マイコンピュータでフォルダを開くたびに新しいウィンドウを表示させないようにしたい。

➔マイコンピュータの［表示］-［オプション］で「別のフォルダを開くときに新しいウィンドウを作らない」のラジオボタン（○）をクリックして（◉）にします。

ここをクリックして◉にする

MS-IME97使用時、Windows 3.1対応アプリケーションが使用できないとき

MS-IME97を標準でご使用の状態でWindows 3.1用に開発されたアプリケーションを実行すると、まれに(主としてセットアップ時に)プログラムが停止する場合があります。次の方法でWindows 3.1対応アプリケーションの、Windows 95への対応を行ってください。なお、通常は、Windows 95への対応を行う必要はまったくありません。
そのままWindows 3.1対応アプリケーションをお使いください。
また、Windows 3.1対応アプリケーションのWindows 95対応は1つのアプリケーションに対して、1度だけ行えば、以後毎回有効です。ただし、アプリケーションが異なった場合は、そのアプリケーションのために、再度、次の方法を行う必要があります。

WIN.INIを変更する前にWIN.INIのコピーをとっておきます
次の方法ではWIN.INIを変更しますので、「手順」を実行される前に、Windows 95のフォルダ(既定値では、A:¥WINDOWS)にあるWIN.INIのコピーを取っておくことをおすすめします。
ファイルのコピーのしかたは「かんたんスタートガイド」をご覧ください。

1. 以下の手順でクイックビューアをセットアップします。すでにクイックビューアのセットアップを行っている場合は、手順**8**へお進みください。
2. [書庫]グループの[ユーティリティ]をクリックし、[コントロールパネル]をクリックします。
3. [コントロールパネル]の中から、[アプリケーションの追加と削除]をダブルクリックします。
4. [アプリケーションの追加と削除のプロパティ]が開いたら、[Windowsファイル]タブをクリックします。
5. [ファイルの種類]の中から[アクセサリ]をクリックし、[詳細(D)]ボタンをクリックします。
6. [ファイルの種類」の中から[クイックビューア]の左についているチェックボックスをクリックしてチェックし、[OK]ボタンをクリックします。
7. [アプリケーションの追加と削除のプロパティ]の画面で、[更新(A)]ボタンをクリックするとクイックビューアのセットアップが行われます。
8. Windows 95のデスクトップの画面を表示して、[マイコンピュータ]アイコンをダブルクリックします。
9. 症状の起きたWindows 3.1対応アプリケーションのあるドライブまたはフォルダをダブルクリックし、実行プログラムのアイコンを右クリックします。セットアップ中に症状が起きた場合は、セットアッププログラムのアイコンを右クリックしてください。

10 メニューから、[クイックビューア]をクリックします。
選択したWindows 3.1対応アプリケーションの情報(Technical File Information)を表示するウィンドウが開きます。

11 [Module Name:]の右側に表示されている文字をメモしておいてください。ここでは仮に「ABC」とします。

12 [スタート]ボタン-[ファイル名を指定して実行(R)...]をクリックします。

13 [名前(O)]欄に「WIN.INI」と入力します。

14 [OK]ボタンをクリックします。
[メモ帳]が起動して、WIN.INIが表示されます。

15 [検索(S)]メニューから[検索(F)]をクリックします。
[検索]ダイアログが開きます。

16 [検索する文字列(N):]欄に「[Compatibility]」と入力します。

17 [次を検索(F)]ボタンをクリックします。
本文内の[Compatibility]が選択されます。

18 [検索]ダイアログ内の[キャンセル]ボタンをクリックします。

19 キーボードの[HELP]を押します。
[Compatibility]の後ろにカーソルが移動します。

20 キーボードの[↵]を押します。
新しい行が作成されます。

21 手順**11**でメモした文字(ここではABC)を入力します。

22 手順**21**で入力した文字に続けて「=0x00400000」を入力します(xはアルファベット小文字のエックスです)。
手順**20**で作成された行に以下の内容が表示されます。

ABC=0x00400000

23 [メモ帳]の[ファイル(F)」メニューから[上書き保存(S)]をクリックします。

24 [メモ帳]の[ファイル(F)」メニューから[メモ帳の終了(X)]をクリックします。
メモ帳が終了します。

Windows 3.1対応アプリケーションがご使用になれます。

画面表示

ディスプレイは別売です。別売のディスプレイについては、ディスプレイに添付のマニュアルをご覧ください。
ディスプレイの接続については、『かんたんスタートガイド』で説明しています。
解像度と表示色、パワーマネジメント機能などについては、『ステップアップガイド』で説明しています。

電源をONにしてもディスプレイに何も表示されない。

CASE 1 ディスプレイの電源がONになっていない。

→ディスプレイのマニュアルをご覧になり、電源をONにしてください。

CASE 2 ディスプレイのケーブルの接続が正しくない。

→『かんたんスタートガイド』のPart2の「ディスプレイの接続」をご覧になり、接続を確認してください。

CASE 3 本体電源ケーブルの接続が正しくない。

→この場合は、電源をONにしても電源表示用LEDが点灯しません。『かんたんスタートガイド』のPart2の「本体電源ケーブルの接続」をご覧になり、接続を確認してください。

電源表示用LEDとは、本体前面にある⏻の刻印のあるランプのことです。

CASE 4 ディスプレイの輝度(明るさ)とコントラスト調整つまみの設定が適切でない。

→ディスプレイのマニュアルをご覧になり、それぞれの調整つまみを回してみてください。

CASE 5 本体とディスプレイの設定が合っていない。本体の設定を記憶していたメモリの内容が消えてしまい、設定が変わってしまった。

→『ステップアップガイド』のPart1の「ディスプレイ」をご覧になり、キーボードの[GRPH]と[1]または[2]を押しながら電源をONにします。

上記の対策を行っても、画面に何も表示されない場合は、本体またはディスプレイの故障が考えられます。ご購入元、NECサービスセンター、サービスステーションにご相談ください。

CRTディスプレイの画面の色が部分的に変わる。

CASE 1 テレビや、ステレオのスピーカなど、CRTディスプレイのそばに強力な磁気を発生する電気機器がある。

→ 電気機器の電源をOFFにするか、本機と電気機器を遠ざけてください。

CASE 2 CRTディスプレイの画面が磁気を帯びている。

→ 消磁機能のあるCRTディスプレイの場合は、CRTディスプレイのマニュアルをご覧になり、画面を消磁してください。

電源ON後しばらくすると、画面が真っ暗になる。

CASE 1 ディスプレイの省電力機能が働いた。

→ この場合は、キーボードのキーを押すか、マウスを動かしてください。画面が再表示されます。
パワーマネジメント機能の設定は、[スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[画面]-[スクリーンセーバー]タブで変更できます。設定の方法は、『ステップアップガイド』のPart1の「ディスプレイ」をご覧ください。

CASE 2 98Timerが働いて、本機の電源がOFFになった。

→ キーボードのキーを押すか、マウスを動かしてディスプレイに何も表示されなければ、98Timerが働いて、自動的に電源がOFFになったことが考えられるので、電源スイッチを押してください。
本機の電源がONになります。

本体とディスプレイの電源表示用LEDは点灯しているのに、画面が真っ暗になってしまった。

CASE 1 ディスプレイのケーブルの接続が正しくない。

→『かんたんスタートガイド』のPart2の「ディスプレイの接続」をご覧になり、接続を確認してください。

CASE 2 スクリーンセーバーが作動している。

➔スクリーンセーバーを「模様なし」などに設定していると、画面には何も表示されません。この場合は、キーボードのキーを押すか、マウスを動かしてください。画面が再表示されます。

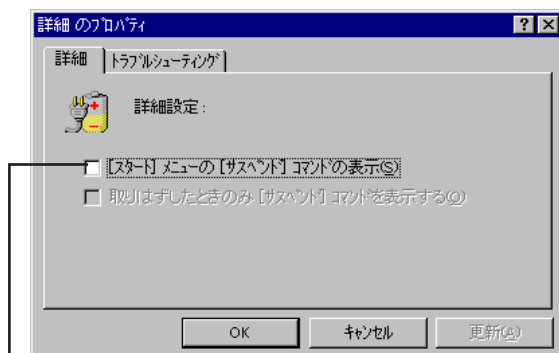
CASE 3 サスペンド機能が設定されている。

➔本機では、サスペンド機能は使用できません。
次の手順で、サスペンド機能を解除してください。

1 電源スイッチを押します。

画面が表示されます。

2 ［スタート］ボタン -［設定］-［コントロールパネル］-［パワーマネージメント］で表示される［電源のプロパティ］の［パワーマネージメント］タブで［詳細］ボタンをクリックします。

3 表示される［詳細のプロパティ］の［詳細］タブで［スタート］メニューの［サスペンド］コマンドの表示］のチェックボックスをクリックして□（オフ）にしてください。

4 ［OK］ボタンをクリックし、さらに［電源のプロパティ］の画面でも［OK］ボタンをクリックします。

ディスプレイの省電力機能が設定できない。

CASE 1 Windows 95でコンピュータの電源管理をしない設定になっている。

➜［スタート］ボタン -［設定］-［コントロールパネル］-［パワーマネージメント］で表示される［電源のプロパティ］の［パワーマネージメント］タブで［Windows でコンピュータの電源管理をする］のチェックボックスをクリックして☑（オン）にしてください。ここが☑になっていないと、Windows 95上で電源の管理ができません。

CASE 2 [ディスプレイの詳細のプロパティ]の[モニター]タブで[モニター不明]になっている。

→ [コントロールパネル] - [画面] - [ディスプレイの詳細]タブで、[詳細プロパティ]ボタンをクリックして表示される[ディスプレイの詳細プロパティ]の画面で[モニター不明]と表示されている場合は、正しくディスプレイの設定ができていないことを表しています。

『ステップアップガイド』の「ディスプレイにあわせて設定する」をご覧になり、ディスプレイの設定を直してください。

ディスプレイの解像度などの変更をする際、「ディスプレイの種類が指定されていません・・・」というメッセージが表示される。

CASE 1 [ディスプレイの詳細プロパティ]の[モニター]タブで[モニター不明]になっている。

→ [コントロールパネル] - [画面] - [ディスプレイの詳細]タブで、[詳細プロパティ]ボタンをクリックして表示される[ディスプレイの詳細プロパティ]の画面で[モニター不明]と表示されている場合は、正しくディスプレイの設定ができていないことを表しています。
『ステップアップガイド』の「ディスプレイにあわせて設定する」をご覧になり、ディスプレイの設定を直してください。

マウスポインタが見にくい。

CASE 1　マウスの表示速度が適切ではない。

→表示速度を遅くしたり、ポインタの軌跡を残すように設定することで、マウスポインタが見やすくなることがあります。[スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[マウス]の[動作]タブでマウスポインタの表示速度を調節できます。

画面の表示位置やサイズがおかしい。

→ディスプレイで画面の表示位置やサイズを調節できることがあります。詳しくは、ディスプレイのマニュアルをご覧ください。

ハードウェアウィザードを起動してドライバのインストールを実行して再起動したら、解像度が変わってしまった。

→ドライバをインストールして再起動すると、解像度が工場出荷時の設定(640×480ドット)に戻ることがあります。これはディスプレイアダプタに「スタンダードディスプレイ(9821シリーズ)」が選択されているためで、このような場合は、次の方法で本機に適したディスプレイアダプタに変更してください。

1. [スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]をクリックします。

2. [システム]アイコンをダブルクリックし、[デバイスマネージャ]タブをクリックします。

3. [ディスプレイアダプタ]の下の「PC-9821**/**」(**/**にはそれぞれお使いの機種に対応した型名がはいります)をダブルクリックして、[このハードウェア環境で使用不可にする]のチェックボックスを□(オフ)にして[OK]ボタンをクリックします。

4 [OK]ボタンをクリックします。

5 [ディスプレイアダプタ]の下の[スタンダードディスプレイアダプタ(9821シリーズ)]をダブルクリックして、[このハードウェア環境で使用不可にする]のチェックボックスを☑(オン)にします。

6 [OK]ボタンをクリックします。

7 [閉じる]ボタンをクリックします。

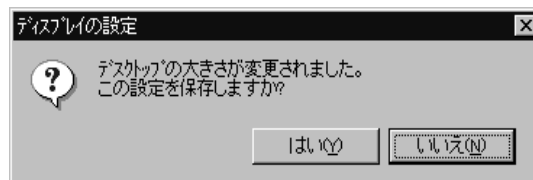
8 [スタート]ボタン-[Windowsの終了]をクリックし、[コンピュータを再起動する]をクリックして[はい]ボタンをクリックします。
本機が再起動します。

9 [スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]をクリックし、[画面]アイコンをダブルクリックします。

10 [ディスプレイの詳細]タブをクリックします。

11 [デスクトップ領域]のをドラッグして、これまでお使いの表示モードにします。

工場出荷時の設定は、[640×480ドット]です。

12 [OK]ボタンをクリックし、さらに次の画面でも[OK]ボタンをクリックします。しばらくすると、以下のような画面が表示されます。

13 [はい]ボタンをクリックします。

15秒以内に[はい]ボタンをクリックしないと元の画面に戻ります。

表示が切り替わります。

キーボード、マウス

キーボードとマウスの接続、基本的な使い方については、『かんたんスタートガイド』で説明しています。各種設定などについては、Windows 95のヘルプをご覧ください。

Windows　95用海外ゲームでキー入力を正常に行うには？

➜本機にはWindows 95用海外ゲームでキー入力を正常に行うためのユーティリティが用意されています。ゲームを起動する前に、[スタート]ボタン-[プログラム]-[海外ゲーム対応ユーティリティ]-[海外ゲーム対応ユーティリティ]をクリックします。詳しくは、[スタート]ボタン-[プログラム]-[海外ゲーム対応ユーティリティ]-[お読みください]をクリックして表示される内容をご覧ください。

なお、一度海外ゲーム対応ユーティリティを起動すると、タスクバーに[海外ゲーム対応ユーティリティ]アイコンが表示されるようになります。また、海外ゲーム対応ユーティリティがONの間は、日本語入力が行えなくなりますので注意してください。日本語入力を行いたい場合は、海外ゲーム対応ユーティリティをOFFにしてください。

タスクバーに表示されているを左クリックして、にして海外ゲーム対応ユーティリティをOFFにしてください。

または、を右クリックし表示されたメニューから[終了]をクリックしてください。

アプリケーションソフトによっては、海外ゲーム対応ユーティリティを使用しても、キーボードからの入力が正しく行えないものもあります。

キーボードのキーを押したり、マウスを動かしても何も反応しない。

CASE 1 キーボード、マウスが本体に正しく接続されていない。

➜キーボード、マウスのコネクタが抜けていたり、取り付けられているようでも奥まで差し込まれていないなど、接続が不完全になっていることがあります。 接続については『かんたんスタートガイド』のPart2の「必要な機器を接続する」をご覧ください。

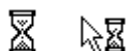
CASE 2 ユーザ補助の「マウスキーを使う」の設定が☑(オン)になっている。

➜[スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[ユーザ補助]の[マウス]タブで、「マウスキーを使う」のチェックボックスをクリックして□(オフ)にしてください。

使用中に突然キー入力やマウスの操作ができなくなった。

CASE 1 Windows 95がプログラムの処理をしているため、キー入力やマウスの操作を受け付けられない。

→本機の処理能力を使いきってしまうようなアプリケーションソフトなどを使用すると、一時的にキーボードからの入力やマウスの操作が受け付けられなくなることがあります。この場合は、処理が終わるまでしばらく待ってみてください。

Windows 95がプログラムの処理をしているときは、マウスポインタが砂時計の形に変わります。

砂時計のマウスポインタ

CASE 2 Windows 95が止まってしまって(ハングアップして)いる。

→プログラムの予想外の動作によって、Windows 95の動作が止まってしまうことがあります。この場合は原因となったアプリケーションソフトを強制的に終了することで、Windowsの操作が続けられます。
しかし、キーボードやマウスからの入力をまったく受け付けなくなるなど、ソフトウェアが明らかに停止している状態になった場合は、電源スイッチを約5秒以上押し続けることで、強制的に電源をOFFにすることができます。この場合、作成中のデータは消えてしまいます。

Windows 95セットアップ中には、正常に処理が行われていても数分〜数十分画面が止まったように見えることがあります。誤って電源をOFFにしないように注意してください。

ウィンドウが画面から切れてしまっていて操作できない。

→ 本機を低解像度(640×480ドットなど)で表示している場合は、ウィンドウが画面から切れてしまうことがあります。
そのような場合は、次のいずれかの方法で、操作できる位置までウィンドウを移動させてください。

- **操作中のウィンドウのタイトルバーをドラッグして操作できる位置まで移動する。**

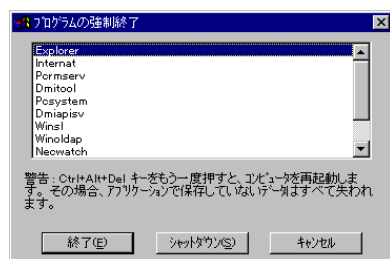
  ウィンドウの移動のしかたは『かんたんスタートガイド』をご覧ください。

- **キーボードを利用して操作できる位置までウィンドウを移動する。**

  次の方法でキーボードを使ってウィンドウを移動することができます。

1. GRPHキーを押して↓キーを押し、続いて←キーを押します。
2. メニューが表示されますので、↓キーを押して、[移動]を選択して、↵キーを押します。
3. ウィンドウの縁が点線の状態になったら、↑↓←→キーを押して、操作に差し支えない位置までウィンドウを移動してください。
4. 移動が終わったら ↵キーを押してください。
   ウィンドウが操作できる状態になります。

強制終了の方法

Windows 95が止まってしまった場合に、アプリケーションソフトを終了する方法は次の通りです。
キーボードのCTRLとGRPH(Alt)とDELを同時に押すと、[プログラムの強制終了]が表示されます。
プログラム名の後に[応答なし]と表示されている項目を選択して、[終了]ボタンをクリックします。
[プログラムの強制終了]が表示されない場合は、 電源スイッチを約5秒以上押し続けて本機の電源を強制的にOFFにしてから、もう一度電源をONにしてください。プログラムを強制終了したり、電源スイッチを押したりすると、それまでに保存しておかなかったデータは消えてしまいます。

Windows 95で日本語入力をするには?

→本機には、MS-IME97という日本語入力システムが組み込まれています。
日本語入力システムをONにするには、次の2通りの方法があります。

- **キーボードの CTRL を押しながら XFER を押す。**
- **マウスでタスクバーの日本語入力インジケータ( )をクリックして、[日本語入力-オン]をクリックする。**

詳しくは、『かんたんスタートガイド』のPart4の「基本操作を覚える」をご覧ください。

日本語入力ができない。

CASE 1 日本語入力システムがONになっていない。

→アプリケーションソフトによっては日本語入力をONにしていても、ウィンドウが切り替わると、自動的に日本語入力をOFFにするものがあります。
自動的にOFFになった場合は、キーボードの CTRL を押しながら、XFER を押すか、タスクバーの日本語入力インジケータをクリックして[日本語入力-オン]をクリックして、もう一度日本語入力をONにしてください。

CASE 2 海外ゲーム対応ユーティリティの機能がONになっている。

→海外ゲーム対応ユーティリティをONにすると日本語入力ができなくなります。
タスクバーに表示されている を左クリックして、 にして海外ゲーム対応ユーティリティをOFFにしてください。
または、 を右クリックし表示されたメニューから[終了]をクリックしてください。

キーボードの CTRL を押しながら XFER を押しても、日本語入力システムのON/OFFができない。

CASE 1 キーボードの(Windowsキー)を押した直後である。

→ キーボードの(Windowsキー)を押した後では、キーボードの CTRL を押しながら XFER を押す方法で、日本語入力システムのON/OFFを行うことはできません。タスクバーの日本語入力インジケータ( )をマウスでクリックして、日本語入力をON/OFFにしてください。

CASE 2 海外ゲーム対応ユーティリティの機能がONになっている。

→ 海外ゲーム対応ユーティリティをONにすると日本語入力ができなくなります。
タスクバーに表示されているを左クリックして、にして海外ゲーム対応ユーティリティをOFFにしてください。
または、を右クリックして、表示されたメニューから[終了]をクリックしてください。

キーのロックと表示される文字

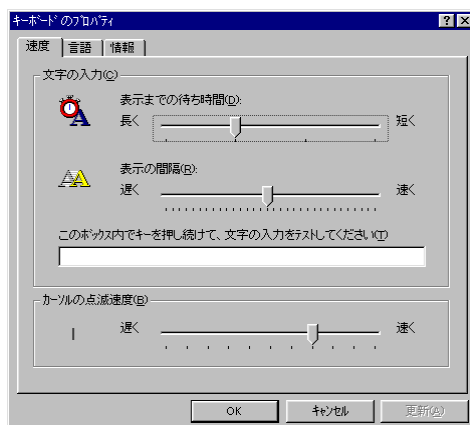
CAPS や かな をロックしているときに B O O K とキーボードのキーを押した場合、それぞれ次のように表示されます。

何もロックされていない場合	**book**
CAPS がロックされている場合	**BOOK**
かな がロックされている場合	**ｺﾗﾗﾉ**
日本語入力モードの場合 (CAPS、かな がロックされていない場合)	**ぼおk**

CASE 3 キーボードのプロパティ情報が、キーボードの[XFER]で切り替える設定になっている。

➜ [スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[キーボード]から[情報]タブを開いてください。「日本語入力モードの切り替えキー」の「XFER」に(◉)が付いていないか確認してください。この場合、[CTRL]+[XFER]ではなく、[XFER]を押すだけで日本語入力システムをON/OFFすることができます。

キーの入力の速度を変更したい。

➜ [スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[キーボード]の[速度]タブで、入力した文字を表示するまでの待ち時間や、表示の間隔を調整できます。

キーボードで押したキーと違う文字が表示される。

CASE 1 キーボードのCAPSまたはかながロックされている。

→ キーボードのCAPSまたはかなを一度押して、ロックを解除します。

CASE 2 日本語入力モードになっている。

→ キーボードの CTRLを押しながら XFERを押して、日本語入力モードを終了します。

CASE 3 海外ゲーム対応ユーティリティの機能がONになっている。

→ 海外ゲーム対応ユーティリティをONにすると日本語入力ができなくなります。

タスクバーに表示されているを左クリックして、にして海外ゲーム対応ユーティリティをOFFにしてください。

または、を右クリックし表示されたメニューから[終了]をクリックしてください。

マウスの動きが悪くなった。

CASE 1 マウスの内部が汚れている。

→『ステップアップガイド』のPart1の「本機のお手入れ」をご覧になり、マウスの内部を掃除してください。

キーボードからWindowsを操作する

Windows 95はある程度キーボードからも操作できます。
たとえば、[コントロールパネル]の[マウス]を起動するには次のようにします。

① キーを押し、↑↓←→キーを使って[設定]-[コントロールパネル]を選択して、キーを押します。

② ↑↓←→キーを使って[マウス]アイコンを選択して、キーを押します。

マウスのプロパティの画面が表示されたら、項目やタブの切換にはTABキーや↑↓←→キーを利用します。

項目を選択したらキーを押すと決定されます。キャンセルしたいときにはESCキーを押します。

ダブルクリックがやりにくい。

➔［スタート］ボタン -［設定］-［コントロールパネル］-［マウス］でマウスの設定を変更できます。ダブルクリックの速度を好みの速度に変更すると、ダブルクリックがしやすくなります。

MS-DOSプロンプトで別売のMS-DOS用の日本語入力システム(FEP)がうまく組み込めない。

➔CONFIG.SYS内に次の一行を追加してください。

DEVICE=A:¥WINDOWS¥KKCFUNK.SYS

他の日本語入力システムに関する記述がCONFIG.SYS内にある場合は、それよりも前に追加してください。ただし、この方法で使用できるようになるのは、KKCFUNK.SYSに対応している日本語入力システムのみです。

キーボードの かな をロックしているのに、かなキーランプが点灯しない。

➜オペレーティングシステムの一種のOS/2を起動している場合、かなキーの状態は、各ウィンドウのガイドラインに表示され、かなキーランプは点灯しません。

日本語入力システムの切り替え方と設定方法

●日本語入力システムの切り替え方

本機には、MS-IME97、NECAIIME95がインストールされています。これらの切り替えは、[コントロールパネル]-[キーボード]の[言語]タブで行います。

●日本語入力システムの設定の変更方法

日本語入力システムの設定の変更は、日本語入力システムそれぞれのヘルプをご覧ください。MS-IME97のヘルプの起動方法については、『ステップアップガイド』のPart1の「キーボード」をご覧ください。

タイマー機能

98Timer機能を利用して電源がONにできない。

CASE 1 本機の電源ケーブルがACコンセントに接続されていない。

➔98Timerをセットするときには、本機の電源ケーブルをACコンセントを接続してください(☞『かんたんスタートガイド』)。

CASE 2 Windowsパスワードが設定されている。

➔ネットワークの設定等を行うと、起動時にWindowsパスワードを入力するようになります。パスワードを入力しないと、Windows 95は起動できませんので、98Timerを利用して自動的に電源をONにする場合は、Windowsパスワードを設定しないでください。

CASE 3 パワーオンパスワードが設定されている。

➔98Timerを使用するときは、システムセットアップメニューの「セキュリティの設定」の「パワーオンパスワード」を{使用しない}に設定してください(☞『ステップアップガイド』のPart3の「システムセットアップメニュー」)。

CASE 4 固定ディスク起動メニューが表示されるようにしてある。

➔固定ディスク起動メニューが表示されないように設定してください。詳しくは、『再セットアップガイド』の付録の「固定ディスク起動メニューの利用」をご覧ください。

98Timer機能を利用して電源がOFFにできない。

CASE 1 終了時に操作の必要なアプリケーションソフトが起動している。

➔データの保存など、終了時になにか操作を必要とするアプリケーションソフトが起動している場合、電源はOFFにはなりません。98Timerを利用するときは注意してください。

フロッピーディスクドライブ

フロッピーディスクのセットのしかたやフロッピーディスクの使用上の注意事項などは、『かんたんスタートガイド』と『ステップアップガイド』で説明しています。

フロッピーディスクドライブが使用できない。

CASE 1 本機にFD I/Oロックが設定されている。

→フロッピーディスクドライブを使用するときは、システムセットアップメニューを起動して「セキュリティ」でFD I/Oロックを{設定しない}にしてください。
詳しくは、『ステップアップガイド』のPart3の「セキュリティの設定」をご覧ください。

フロッピーディスクの内容が読み込めない。

CASE 1 フロッピーディスクが正しくセットされていない。

→ラベルの貼られた方を手前、上向きにし、フロッピーディスクドライブの奥まで入れてください。

CASE 2 フォーマット形式の異なる他のOS用のフロッピーディスクがセットされている。

→起動しているOSで使用できるフロッピーディスクをセットし直します。

CASE 3 フォーマットされていない新品のフロッピーディスクがセットされている。

→フォーマット済みのフロッピーディスクを使うか、フロッピーディスクをフォーマットします。
フロッピーディスクのフォーマットのしかたは、『かんたんスタートガイド』のPart5の「フロッピーディスクをフォーマット(初期化)する」をご覧ください。

CASE 4 フロッピーディスクドライブのヘッドが汚れている。

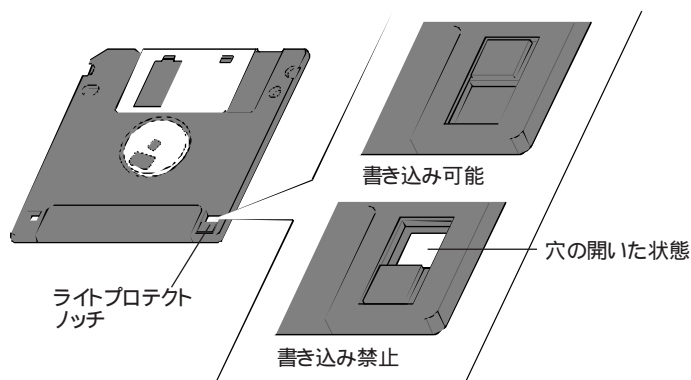
→別売のクリーニングディスクを使ってヘッドの掃除をしてください。

クリーニングディスクについては、ご購入元またはNECサービスステーションにお問い合わせください。

CASE 5 フロッピーディスクの内容が壊れている。

→この場合、復旧は困難です。フロッピーディスクの内容が壊れてしまった場合に備えて、バックアップをとっておくようにしましょう。フロッピーディスクのバックアップを取る方法に「ディスクコピー(diskcopy)」があります。ディスクコピーについて詳しくは、Windows 95のヘルプをご覧ください。

フロッピーディスクの読み込みはできても、書き込みがまったくできない。

➜ライトプロテクトノッチがPROTECT（書き込み禁止）になっているとデータの書き込みができなくなります。この場合、ライトプロテクトノッチをPERMIT（書き込み可能）の方にずらします。

システムディスクなど大切なフロッピーディスクの場合は、本当に書き込みをしてよいか、もう一度確認しましょう。

飲み物をこぼしてフロッピーディスクを汚してしまった。

➜本体の故障の原因となるため、汚れたフロッピーディスクは使用しないでください。フロッピーディスクを汚してしまい、保存しておいたデータが使えなくなってしまった場合に備えて、バックアップをとっておくようにしましょう。フロッピーディスクのバックアップを取る方法に「ディスクコピー（diskcopy）」があります。ディスクコピーについて詳しくは、Windows 95のヘルプをご覧ください。

5インチのフロッピーディスクを使いたい。

➜本体に5インチフロッピーディスクユニットを接続すると、5インチフロッピーディスクが使用できるようになります。詳しくは、『ステップアップガイド』のPart2の「フロッピーディスクドライブを増設する」をご覧ください。

ハードディスク

ハードディスクのバックアップや増設の方法は、『ステップアップガイド』で説明しています。

内蔵ハードディスクが使用できなくなった。

CASE 1 システムセットアップメニューの設定で、本体内蔵ハードディスクが使用できない状態になっている。

→ システムセットアップメニューの「ディップスイッチ2の設定」で「内蔵固定ディスク」が{切り離す}に設定されていると、内蔵ハードディスクが使用できません。システムセットアップメニューについては、『ステップアップガイド』のPart3の「システムセットアップメニュー」をご覧ください。

上記の対策を行っても内蔵ハードディスクが使用できない場合は、『再セットアップガイド』をご覧になり、OSを再セットアップして、正常に動くかどうか確認してください。それでも内蔵ハードディスクが使用できない場合は、本体の故障が考えられます。ご購入元、NECサービスセンター、サービスステーションにご相談ください。

固定ディスク起動メニューを表示させたい。

→ 固定ディスク起動メニューとは、電源ON時に、起動するドライブを選択するメニューのことです。

固定ディスク起動メニューを表示させる方法は、『再セットアップガイド』の付録の「固定ディスク起動メニューの利用」をご覧ください。

上記の手順を行っても表示されない場合は、キーボードの HELP を押しながら電源をONにして、システムセットアップメニューを起動します。システムセットアップメニューの「ディップスイッチ2の設定」の「メモリスイッチ」を「初期化する」に変更します。その後、キーボードの TAB を押し続けながら、電源をONにしてください。詳しくは『ステップアップガイド』のPart3の「システムセットアップメニュー」をご覧ください。

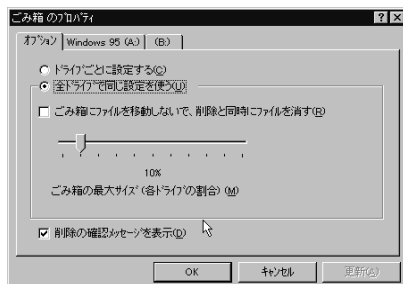
ハードディスクの空き容量が不足してきた。

➜ハードディスクの空き容量を増やすには、次の方法があります。

●ハードディスクを増設する。

本機で使用できるハードディスクの種類やハードディスクの増設の方法は、『ステップアップガイド』のPart2の「ハードディスクを増設する」をご覧ください。

●「ごみ箱」を空にする。または「ごみ箱」の最大サイズを小さくする。

Windows 95では、ファイルを削除すると、ハードディスクからすぐに削除されずに、デスクトップの「ごみ箱」にファイルが移動します。
この機能により、うっかりファイルを消してしまっても復旧が簡単にできますが、その分ハードディスクの空き容量が減ります。この場合は、「ごみ箱」を空にするか、最大サイズを小さくしてください。
ごみ箱の設定は、[ごみ箱]アイコンを右クリックして表示されるメニューから[プロパティ]をクリックして表示される[ごみ箱のプロパティ]のウィンドウで行います。

●TEMPフォルダの中身をチェックする。

アプリケーションソフトによっては、実行中に一時作業用ファイル(テンポラリファイルと呼ばれます)を作成し、通常は、終了時に消去されます。しかし、このようなアプリケーションソフトを使用中に強制終了してしまった場合、一時作業用ファイルがハードディスクに残り、ハードディスクの空き容量が少なくなってしまうことがあります。
一時作業用ファイルは通常、WindowsフォルダのE一階層下のTEMPフォルダに作成されます。このように不要になった一時作業ファイルを削除すると、ハードディスクの空き容量を増やすことができます。

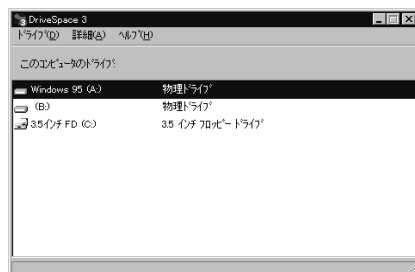
●インターネットエクスプローラのテンポラリファイルを削除する。

インターネットエクスプローラで、すでに表示したページを後で参照する必要がない場合は、次の方法でハードディスクの空き容量を増やすことができます。

1. [スタート]ボタン-[プログラム]-[インターネットエクスプローラ]をクリックします。
   インターネットエクスプローラが起動します。
2. [表示]メニューの[オプション]をクリックします。
3. [詳細設定]タブの[設定]ボタンをクリックします。
4. [フォルダを空にする]ボタンをクリックして、[OK]ボタンをクリックします。

アプリケーションソフトを実行中は、一時作業用ファイルは削除しないでください。アプリケーションソフトが動かなくなることがあります。

●ドライブスペースを利用する。

ドライブスペースを使ってハードディスクを圧縮すると、ハードディスクの空き容量を増やすことができます。
詳しくは、『Microsoft Windows 95 ファーストステップガイド』をご覧ください。

ハードディスクの領域確保できる容量が、カタログなどに記載されている値より少ない。

➜ カタログなどに記載されているハードディスクの容量は、1Mバイト=1,000,000バイトで計算しています。これに対し、ハードディスクを領域確保する際には、1Mバイト=1,024×1,024=1,048,576バイトで計算していますので、容量が少なく表示されることがありますが、故障ではありません。

バックアップについて

本機に内蔵されているハードディスクは、非常に精密に作られています。毎分数千回転するディスク面と情報を読みとる磁気ヘッドの間は、わずか数ミクロン(1ミクロンは1/1000ミリ)しか空いていません。このため、データを読み書きしていることを示すハードディスクアクセス表示用LEDの点灯中には、少しの衝撃でも故障の原因となることがあります。
大切なデータを保護するためにも、バックアップをこまめにとることをおすすめします。
バックアップのとり方は、『ステップアップガイド』のPart1の「ハードディスク」をご覧ください。

CD-ROMドライブ

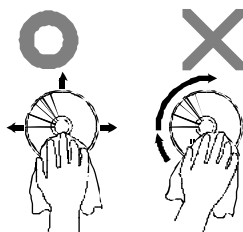
CD-ROMのセットのしかたやCD-ROMドライブの使用上の注意事項などは、『ステップアップガイド』をご覧ください。

CD-ROMのデータが読み出せない、音楽CDの再生中に音飛びがする。

CASE 1 CD-ROMが正しくセットされていない。

→CD-ROMの表裏を確認して、本体のCDトレイの中心にセットしてください。詳しくは、『ステップアップガイド』のPart1の「CD-ROMドライブ」をご覧ください。

CASE 2 CD-ROMが汚れている。

→CD-ROMが汚れている場合は、乾いた柔らかい布で内側から外側に向かって拭いてから使用してください。

CASE 3 CD-ROMに傷が付いている。

→傷が付いているCD-ROMは使用できません。本機に添付されているCD-ROMが、傷が付くなどして使用できなくなった場合は、P.61をご覧ください。

CASE 4 本機になんらかの振動を与えた。

→振動を与えないようにして、操作をやり直してください。

CASE 5 本機で使用できないCD-ROMを使用している。

→本機で使用できるCD-ROMを使用してください。

CD-ROMは、一般に各OSごとに専用のものが用意されています。例えば、Windows 95を使用する場合は、Windows 95に対応したCD-ROMを使用してください。

CASE 6 音楽CDを再生中にフロッピーディスクを出し入れした。

→音楽CDを再生中にフロッピーディスクを出し入れすると、音飛びの原因となります。音楽CDの再生中はフロッピーディスクを出し入れしないでください。

CD-ROMドライブのトレイが出し入れできない。

CASE 1 本機の電源がOFFになっている。

→本機の電源がOFFの状態では、CDトレイ出し入れボタンを押してもCDトレイは出し入れできません。
本機の電源をONにして、CDトレイ出し入れボタンを押してください。

本機が故障した場合にCDトレイを強制的に出す方法は、『ステップアップガイド』のPart1の「CD-ROMドライブ」で説明しています。

ビデオCDなど、MPEG形式の動画データのCDが音飛びする。また、画像がなめらかに再生されない。

CASE 1 動画データ再生中に、他のアプリケーションソフトを実行している。

→他のアプリケーションソフトを終了させてください。

CASE 2 動画データ再生中に、ウィンドウの大きさや位置を変えた。

→動画を再生中にウィンドウの大きさや位置を変えると、音飛びや画像の乱れの原因になります。動画の再生中にはウィンドウの大きさや位置を変えないようにしてください。

ビデオCDなど、MPEG形式の動画データのCDの再生中、再生画面が消えてしまう。

CASE 1 再生中に節電機能やパワーマネジメント機能が実行された。

→ビデオCDなど、MPEG形式のデータ再生中に節電機能やパワーマネジメント機能が実行されると、再生動画が消えてしまいます。動画データ再生中には節電機能やパワーマネジメント機能を実行しないでください。

MS-DOSモードでCD-ROMドライブを使いたい。

→Windows 95のMS-DOSモードで本機内蔵のCD-ROMドライブを使用する方法は、『ステップアップガイド』の付録の「Windows 95でMS-DOSモードを利用する」で説明しています。

プリンタの接続、プリンタの設定などについては、『ステップアップガイド』で説明しています。プリンタのマニュアルとあわせてご覧ください。

プリンタが使用できない。

CASE 1 本機にプリンタ I/Oロックが設定されている。

➜プリンタを使用するときは、システムセットアップメニューを起動して「セキュリティ」でプリンタ I/Oロックを{設定しない}にしてください。
詳しくは、『ステップアップガイド』のPart3の「セキュリティの設定」をご覧ください。

プリンタから印刷できない、プリンタから意味不明の文字が印字される。

プリンタでうまく印刷できない場合は、大きく分けて次の2種類の原因が考えられます。

- **プリンタの接続などのハードウェアに問題がある場合**
- **プリンタドライバの設定が間違っているなどソフトウェアに問題がある場合**

●ハードウェアに問題がある場合

CASE 1 プリンタの電源がOFFになっている。

➜プリンタのマニュアルをご覧になり、電源をONにしてください。

CASE 2 接続ケーブルが外れたり、接触不良を起こしている。

➜『ステップアップガイド』のPart2の「プリンタを使う」をご覧になり、プリンタケーブルを確実に接続してください。

CASE 3 プリンタが用紙切れ、トナー、インク切れになっている。

➜プリンタのマニュアルをご覧になり、用紙やトナー、インクを補充してください。

CASE 4 プリンタが印刷可能(オンライン)になっていない。

➜プリンタの「印刷可」や「オンライン」の表示を確認してください。
また、プリンタのマニュアルをご覧になり、設定を確認してください。

CASE 5 プリンタ本体の印字テストを行っても、正常に印刷できない。

→プリンタには通常、プリンタ単体でテスト印字をする機能があります。この機能を使ってプリンタのチェックをしてみてください。テスト印字ができない場合、プリンタの故障が考えられます。プリンタの製造元にご相談ください。

CASE 6 プリンタメーカ推奨のプリンタケーブルを使用していない。

→プリンタによっては、プリンタ製造元の指定したケーブルを使用しないと印刷に不具合が発生するものもあります。プリンタのマニュアルをご覧になり、ケーブルを確認してください。

●ソフトウェアに問題がある場合

CASE 1 プリンタドライバがセットアップされていない。

→新規にプリンタを接続した場合は、プリンタドライバのセットアップを行う必要があります。詳しくは、『ステップアップガイド』のPart2の「プリンタを使う」をご覧ください。

接続後、電源ON時に自動的にドライバをインストールするようになっているプリンタ(プラグ&プレイ対応)であっても、「このデバイス用のドライバが見つかりませんでした」が表示されることがあります。その場合には、[キャンセル]ボタンをクリックしてドライバのインストール画面を終了し、『ステップアップガイド』のPart2の「プリンタの設定をする」の手順に従ってプリンタドライバをインストールしてください。

CASE 2 プリンタドライバの設定が正しくない。

→次の手順で、設定を行ってください。

1 [スタート]ボタン - [設定] - [プリンタ]でプリンタフォルダを開き、使用しているプリンタのアイコンを右クリックして、メニューから[プロパティ]を選択します。

インストールしたプリンタドライバのプロパティが表示されます。

右クリックしたときに、[通常使うプリンタ]にチェックが付いていることを確認してください。付いていない場合は、チェックを付けてください。

2 プロパティの[情報]タブの[テスト印字]のボタンをクリックしてテスト印字を行います。テスト印字が正常に実行されない場合は、Windows 95のヘルプを使用して設定を行ってください。

CASE 3 CASE1、CASE2の設定を行っても印刷できない。

→この場合は、プリンタのセットアップをやり直してみます。

1 プリンタフォルダを開き、問題があるプリンタのアイコンをクリックします。

2 [ファイル]メニューをクリックして、[削除]を選択してプリンタを削除します。

3 [プリンタの追加]アイコンをダブルクリックし、プリンタを再セットアップします。プリンタのマニュアルもご覧になり、画面に表示されるメッセージに従ってセットアップしてください。

LAN

- LANの接続については、ネットワーク管理者に相談してください。
- ネットワークを運用中は、リンクケーブルを取り外さないでください。
- 本機では、サスペンド機能を使用しないでください。

ネットワークへの接続方法がわからない。

→『ステップアップガイド』の「LANに接続する」をご覧になり、ネットワークボードを正しく接続してください。また必要なネットワークソフトウェアを正しくセットアップしてください。

ネットワークに接続できない。

接続後はデスクトップの[ネットワークコンピュータ]からLANを使用します。このウィンドウには本機と、同じネットワークに接続しているほかのコンピュータが表示されます。

CASE 1 ネットワークコンピュータに[ネットワーク全体]のアイコンしか表示されない。

→ネットワークが正常に接続されていないか、ネットワークソフトウェアの設定が正しくありません。接続の方法やネットワークソフトウェアを確認してください。

CASE 2 ネットワークコンピュータに自分のコンピュータしか表示されない。

→接続しようとしているワークグループが一致しているか確認してください。設定されているワークグループは、[スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]の[ネットワーク]アイコンで調べることができます。

転送されたデータが部分的に壊れている。

→本機が内蔵するネットワークインターフェイスは、最高で100Mbpsのデータ転送速度を持っています。この高速なデータ転送を利用するためには、必ずカテゴリ5のケーブルを使用してください。それ以外のケーブルを使用すると、転送途中のノイズ等が原因となってデータが部分的に壊れてしまうことがあります。

共有したファイルやフォルダが使えない。

ネットワーク上で、お客様がご使用になるコンピュータと他のコンピュータとファイルを交換するためには設定が必要になります。

「Microsoftネットワーク共有サービス」が組み込まれていない。

➜ [スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]の[ネットワーク]アイコンで[ネットワークの設定]をご確認ください。「Microsoftネットワーク共有サービス」が組み込まれていないと、共有したファイルやフォルダ、ネットワーク上のプリンタをお使いになれません。このサービスは[ネットワークの設定]シートで[ファイルとプリンタの共有]ボタンを押すと組み込まれます。

CASE 2 **お客様のコンピュータが共有を行う設定になっていない。**

➜ 共有するドライブ、フォルダを設定してください。ネットワークに接続された他のコンピュータからお客様のコンピュータを利用するには、「共有する」の設定が必要です。

利用したいドライブ、フォルダ、またはファイルを右クリックし、表示されたメニューの中から[共有]をクリックしてください。共有設定が行われるとドライブやフォルダのアイコンが変わります。

CASE 3 **共有するフォルダやファイルにパスワードが設定されている。**

➜ 共有するフォルダやファイルには、その所有者がパスワードを設定できるようになっています。パスワードが設定されている場合、全く利用できないか、読み取りのみ可能な設定、読み取りも書き込みも可能な設定と、いくつかのパターンが設定されます。

お客様が共有を設定した当初は「読み取り専用」の設定になっています。他のユーザーからは、読み取りはできても書き込むことはできません。

モデム

本機では、モデムは別売です。

ダイヤルができない。

CASE 1 本機と電話回線、ISDN回線が正しく接続されていない。

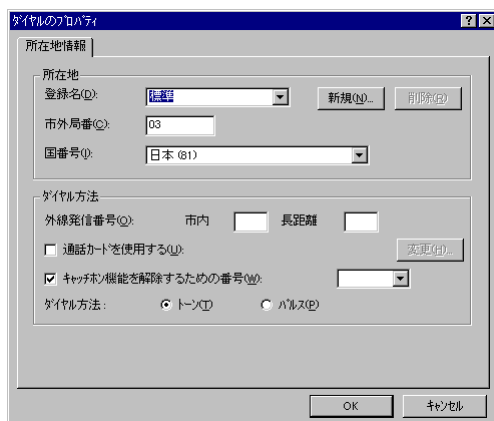
→接続の方法については、モデムのマニュアルをご覧ください。

CASE 2 モデムの通信ポートを他のアプリケーションソフトが使用している。

→モデムの通信ポートを使用しているアプリケーションソフトを終了させてから、現在使用中の通信ソフトウェアを一度終了して、再起動してください。

CASE 3 モデムの設定が実際の電話回線の情報と異なっている。

→お使いの電話回線がトーン式(プッシュ回線)かパルス式(ダイヤル回線)かを確認してモデムの設定を変更してください。また、パルス式の場合は、ダイヤル速度が10PPSか20PPSか確認してください。どちらかおわかりにならない場合は、NTTに確認してください。

電話回線の設定は、[スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[モデム]-[ダイヤルのプロパティ]で行います。

CASE 4 モデムや通信ソフトの設定が正しくない。

→『ステップアップガイド』および通信ソフトウェアのマニュアルをご覧になり、設定を行ってください。

CASE 5 モデムがセットアップされていない。

→新規に別売のモデムを接続した場合は、モデムのセットアップを行う必要があります。モデムのセットアップについては、モデムのマニュアルをご覧ください。

ダイヤルしても相手と接続できない。

CASE 1 ダイヤルした番号が間違っている。

→電話番号を確認して再度ダイヤルします。

CASE 2 通信相手が話し中でつながらない。

→しばらく待ってからダイヤルし直します。

CASE 3 接続相手との通信条件が正しくない。

→通信相手の電話番号や通信条件(最大通信速度、エラー訂正手順など)を確認して、通信速度を下げるなどの設定をしてください。詳しくは、通信ソフトウェアのマニュアルをご覧ください。

お使いの電話回線によっては、雑音などの影響を受けることがありモデムの性能未満の速度でしか通信できないことがあります。

通信中に文字表示がおかしくなったり、データの送受信にエラーが発生する。

CASE 1 通信ソフトウェアの設定が正しくない。

→最大通信速度、エラー訂正手順などを通信ソフトウェアのマニュアルをご覧になり、設定してください。

CASE 2 通信回線が雑音などの影響を受けている。

→本機の近くにテレビやラジオなどがあると、本機とモジュラーコンセントを接続するモジュラーケーブルがノイズの影響を受けて、正常に通信が行えないことがあります。

本機とテレビやラジオなどを遠ざけて使用してください。

FAXモデムボードにモジュラーケーブルを取り付ける場合は、ノイズの影響を軽減させるため、モジュラーケーブルにノイズ除去用部品を取り付けてください。

CASE 3 パワーマネジメントを使用する設定になっている。

→次の方法で、パワーマネジメントを使用しない設定にしてください。

1 [スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]をクリックします。

2 [パワーマネジメント]アイコンをダブルクリックします。
[電源のプロパティ]の画面が表示されます。

3 [Windowsでコンピュータの電源管理をする]のチェックボックスをクリックして□(オフ)にします。

4 [OK]ボタンをクリックします。

シリアルコネクタに接続したモデムが使えない。

CASE 1 システムセットアップメニューの「セキュリティ機能」で「シリアル I/Oロック」が設定されている。

→「シリアル I/Oロック」を{設定しない}にしてください。

本機の動作環境の設定

動作環境の設定については、『ステップアップガイド』のPart3の「動作環境の設定」をご覧ください。

メモリスイッチの設定が変更できない。

CASE1 システムセットアップメニューの「ディップスイッチ2の設定」の「メモリスイッチ」が{初期化する}になっている。

→メモリスイッチの内容を変更したときは、必ずシステムセットアップメニューの「ディップスイッチ2の設定」の「メモリスイッチ」を{保持する}にしてください。

メモリスイッチが{初期化する}に設定されていると、本機の起動のたびにメモリスイッチが工場出荷時の設定に戻ってしまい、変更が反映されません。

メモリスイッチ、システムセットアップメニューの変更方法は、『ステップアップガイド』のPart3の「システムの設定を変更する」をご覧ください。

CASE2 Windows 95の[MS-DOSプロンプト]ウィンドウからSWITCHコマンドを起動している。

→[MS-DOSプロンプト]ウィンドウからはSWITCHコマンドは使用できません。Windows 95からメモリスイッチを変更するには、[スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[98環境]を利用するか、または本機をMS-DOSモードで再起動してから、SWITCHコマンドを起動してください。

98環境設定ユーティリティは、出荷時の状態では、本機にインストールされていません。『アプリケーション操作ガイド』をご覧のうえ、「98環境設定ユーティリティ」をインストール後、上記の手順でお使いください。

その他

どのような種類の周辺機器が取り付けられるのかを知りたい。

→『ステップアップガイド』のPart2および周辺機器のマニュアルをご覧ください。

別売の周辺機器の取り付け方と設定のしかたを知りたい。

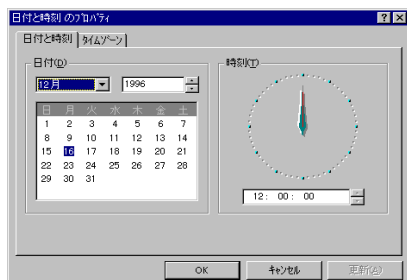
→『ステップアップガイド』のPart2および周辺機器のマニュアルをご覧ください。

メモリチェックで表示されるメモリの容量が実際の容量より少ない。

→本機では、「16Mバイトシステム空間」と呼ばれるメモリアドレスF00000h〜FFFFFFhの領域を、OSや拡張ボードが使用します。
このため、実際に使用できるメモリ容量を表すメモリチェックでは、約1Mバイト少なく表示されます。

表示される日付と時刻が正しくない。

CASE 1 なんらかの操作ミスなどにより、日付と時刻を記憶していたメモリの内容が変わってしまった。または、もともと設定されていなかった。

→［スタート］ボタン-［設定］-［コントロールパネル］-［日付と時刻］で、日付と時刻を設定し直します。

日付と時刻の設定のしかたは、『かんたんスタートガイド』のPart3の「電源をONにする」をご覧ください。

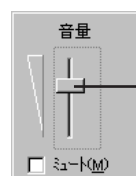
本体内蔵のカレンダ時計は、電源をOFFにしても動いています。ただし、ご購入時や長い間（約2カ月間）本体の電源をONにしない場合は、日付と時刻を再設定する必要があります。本体の電源を約40時間ONのままにして、カレンダ時計用の電池を充電してください。

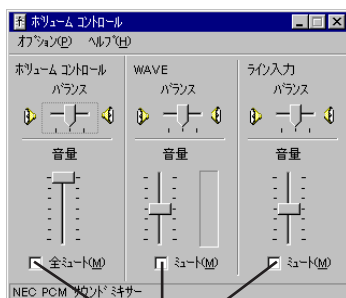
内蔵スピーカからの音が出ない、または大きすぎる。

CASE 1 音量調節のボリュームが合っていない。

➜内蔵スピーカの音量調整つまみを回して適当な音量に調節してください。
または、タスクバーの[音量]アイコンをクリックして、表示される画面で音量を調整します。

[音量]アイコンをクリック

→

CASE 2 ミュートがかかっている。

➜[スタート]ボタン-[プログラム]-[アクセサリ]-[マルチメディア]-[ボリュームコントロール]の画面で[ミュート]のチェック(☑)を外して、☐にします。

☑の場合は、ここをクリックして☐(オフ)にする

マイクロホンを使用するとキーンと音が出る(ハウリング現象)。

CASE 1 内蔵スピーカの音量が大きすぎる。

➜内蔵スピーカの音量調整つまみを回して音量を小さくしてください。

CASE 2 入力レベル調節のボリュームが大きすぎる。

➜Windows 95でお使いの場合、[スタート]ボタン-[プログラム]-[アクセサリ]-[マルチメディア]-[ボリュームコントロール]の画面で調整します。ボリュームコントロールについては、『ステップアップガイド』をご覧ください。
MS-DOSでお使いの場合、システムセットアップメニューでマイクボリュームを小さくしてください。

CASE 3 マイクロホンを内蔵スピーカに近づけすぎている。

➜マイクロホンを内蔵スピーカから遠ざけてください。

シリアルインターフェイスが使用できない。

CASE 1 本機に1st CCU I/Oロックまたは2nd CCU I/Oロックが設定されている。

→シリアルインターフェイスを使用するときは、システムセットアップメニューを起動して「セキュリティ」で1st CCU I/Oロックまたは2nd CCU I/Oロックを{設定しない}にしてください。
詳しくは、『ステップアップガイド』のPart3の「セキュリティの設定」をご覧ください。

CASE 2 システムセットアップメニューの「動作環境の設定」の「2nd CCU」が{使用しない}に設定されている。

→『ステップアップガイド』のPart3の「システムセットアップメニュー」をご覧になり、「2nd CCU」を{使用する}に設定してください。

シリアルコネクタやFAXモデムボードを使用した通信時に、文字落ちなどが発生する。

CASE 1 パワーマネジメントを使用する設定になっている。

→次の方法でパワーマネジメントを使用しない設定にしてください。

1. [スタート]ボタン - [設定] - [コントロールパネル]をクリックします。
2. [パワーマネジメント]アイコンをダブルクリックします。
   [電源のプロパティ]の画面が表示されます。
3. [Windowsでコンピュータの電源管理をする]のチェックボックスをクリックして□(オフ)にします。
4. [OK]をクリックします。

本機に市販のWindows 3.1をインストールしようとすると9枚目で止まってしまう。

➜Windows 3.1のセットアップを、カスタムセットアップで行い、ディスプレイの項目を640×400ドット 16色に設定してください。
詳しくは『再セットアップガイド』の「Windows 3.1を利用する」をご覧ください。

Windows 95以外のOSを使いたい。

➜本機では、Windows 95以外に以下のOSを使うことができます。詳しくは、『再セットアップガイド』の「他のOSを利用する」をご覧ください。

・MS-DOS 6.2
・Windows 3.1
・Windows NT 3.51/4.0
・OS/2 Warp V3-日本語版
・OS/2 Warp Connect V3-日本語版
・OS/2 Warp 4-日本語版
・NetWare 3.12J/4.1J/4.11J

NetWare 4.11JまたはIntranetWareを使用する場合は、『再セットアップガイド』の「MS-DOS 6.2を利用する」をご覧のうえ、MS-DOS 6.2をアップグレードし、インストールした後、NetWare 4.11JまたはIntranetWareのマニュアルをご覧ください。

アプリケーションソフトが起動しなくなった。

CASE 1 アプリケーションソフトを起動させるのに必要なメモリが足りない。

➜複数のアプリケーションソフトを開いた状態で新しくアプリケーションソフトを起動しようとしても、そのアプリケーションソフトに必要なメモリが不足してアプリケーションソフトが起動できないことがあります。
このような場合は、いったん他のアプリケーションソフトを終了してからアプリケーションソフトを起動してください。それでもうまく起動しないときはコンピュータを再起動させてください。

本機添付のマニュアルをなくしてしまった。

➔『かんたんスタートガイド』と『ステップアップガイド』は、ご購入元で再度購入することができます。お買い求めの際は、書名と型名を指定してください。なお、再セットアップに必要なProduct IDが印刷されているマニュアル(『Microsoft Windows 95ファーストステップガイド』など)は再入手できませんので、紛失しないように十分ご注意ください。

マニュアルの書名や型名、Product IDなどは、紛失に備えて控えておくことをおすすめします。

フロッピーディスクを修復したい。

➔本機に添付されているフロッピーディスクの内容を壊してしまった場合などには、フロッピーディスクの内容を、有料で修復いたします。
お問い合わせ先は、添付の『NEC PC あんしんサポートガイド』をご覧ください。

CD-ROMを交換したい。

➔本機にCD-ROMが添付されている場合、添付のCD-ROMに傷が付くなどして使用できなくなった場合は、CD-ROM交換受付窓口で、使用できなくなったCD-ROMと正常なCD-ROMを、有料で交換いたします。
お問い合わせ先は、添付の『NEC PC あんしんサポートガイド』をご覧ください。

パソコンについてもっと知りたい。

CASE 1　最新機種に触りたい、最新情報が知りたい。

→Bit-INN(☞P.76)、C&Cプラザをご利用ください。

CASE 2　インターネットでNECパソコンの最新情報が知りたい。

→NECの「98Information」(http://www.nec.co.jp/98/)または「パソコンインフォメーションセンターROBO」(http://info98db.nec.co.jp/)にアクセスしてください(☞P.73)。

CASE 3　パソコン通信でNECパソコンの最新情報が知りたい。

→PC-VAN(J NECPC)またはNIFTY-Serve(GO FNECINFO)にアクセスしてください(☞P.73)。

CASE 4　ファックスでNECパソコンの情報を取り出したい。

→『NEC PCあんしんサポートガイド』をご覧になり、パソコン情報FAXサービスをご利用ください(☞P.74)。

CASE 5　パソコンセミナーを受けたい。

→『NEC PCあんしんサポートガイド』をご覧のうえ、PCカレッジ、PCクリーンスポット、各種研修センターにお問い合わせください(☞P.76)。

本機を廃棄したい。

→本機を廃棄するときは、地方自治体の条例に従って処理してください。詳しくは、各地方自治体にお問い合わせください。

Part 2

トラブル解決入門

トラブルが起こったときの対応方法や解決のためのポイントについて説明しています。

●トラブル予防のためのチェックポイント
●トラブル解決のためのチェックポイント
●NECのサポート体制について
●Windows 95ヘルプでトラブルを解決する
●トラブルチェックシート
●コンピュータウイルス対策について

トラブル予防のためのチェックポイント

トラブルの予防のために、まず最初に次のポイントを確認してみましょう。

電源は正しい手順でON/OFFにする

●電源をONにする場合

本機の電源をONにする際は、あらかじめ周辺機器の電源をONにしておきます。
例えば、SCSIインターフェイス対応機器のように、本体電源ON時に電源がONになっていないと使用できない機器もあります。

本機では、サスペンド機能を使用しないでください。

●[スタート]メニューから電源をOFFにする場合

Windows 95では、[スタート]ボタン-[Windowsの終了]をクリックし、[コンピュータの電源を切れる状態にする]を選ぶと、本機の電源がOFFになります。次に周辺機器の電源をOFFにします。

Windows 95のスタートメニューの画面

本機では、サスペンド機能を使用しないでください。
本機がサスペンド状態になると、LANの接続が切断されてしまいます。

●電源スイッチで電源をOFFにする場合

電源スイッチを押すと、「Windowsを終了します。よろしいですか?」というメッセージが表示されますので、[はい]ボタンをクリックしてください。Windows 95が終了して本機の電源がOFFになります。

本機に添付品以外の周辺機器を接続したときは、次の順序で電源をON/OFFにしてください。

ONにするとき

・周辺機器の電源をACコンセントからとってきているとき

周辺機器の電源をON → 本体の電源をON

・周辺機器の電源を「本体のAC電源コネクタ」からとっているとき

あらかじめ周辺機器の電源スイッチをONにしておく → 本体の電源をON → 連動して周辺機器もONになる

・プリンタを接続しているとき

周辺機器の電源をON → 本体の電源をON → プリンタの電源をON

OFFにするとき

・周辺機器の電源をACコンセントからとってきているとき

本体の電源をOFF → 周辺機器の電源をOFF

・周辺機器の電源を「本体のAC電源コネクタ」からとっているとき

本体の電源をOFF → 連動して周辺機器もOFFになる → 周辺機器の電源スイッチはONのままにしておく

・プリンタを接続しているとき

プリンタの電源をOFF → 本体の電源をOFF → 周辺機器の電源をOFF

大切なデータはバックアップをとっておく

コンピュータを使っていると、うっかりファイルを消してしまったり、ドライブが故障してしまったりと、大切なデータをなくしてしまうことがあります。そんなときにもフロッピーディスクやMOディスクにデータをコピーして予備のデータをとっておくと安心です。
また、本機に添付されているバックアップCD-ROMを使用して『再セットアップガイド』の手順に従って再セットアップする場合には、ハードディスク内にあるお客様が作成されたデータやお客様がインストールされたアプリケーションソフトは、再セットアップされません。
必ず、再セットアップする前にこれらのデータをバックアップしてください。
バックアップをとる方法は、『ステップアップガイド』のPart1の「ハードディスク」をご覧ください。

あらかじめ起動ディスクを作っておく

Windows 95の調子が何かおかしくなったり、ちょっと設定を変更したらWindows 95そのものが起動しなくなってしまったりすることがあります。こんなときに、起動ディスク(Windows 95を起動するフロッピーディスク)を使って本機を起動して、本機を検査したり、設定を変更したりすると解決に役立つことがあります。
起動ディスクは、[スタート]ボタン-[設定]-[コントロールパネル]-[アプリケーションの追加と削除]の[起動ディスク]で作成できます。

改造をしない

本機添付のマニュアルに記載されている方法以外で本機を改造や修理しないでください。マニュアルに記載されている方法以外で改造や修理をした製品に関しては、当社のサービスの対象外となることがあります。

トラブル解決のためのチェックポイント

トラブルの解決のために、次のポイントを確認してみましょう。

電源ケーブルの接続を確認する

本体だけでなく、周辺機器などの電源ケーブルがきちんと接続されているかどうかを再度確認してみましょう。詳しくは、『ステップアップガイド』と周辺機器のマニュアルをご覧ください。

本体と周辺機器の接続を確認する

『かんたんスタートガイド』のPart2の「必要な機器を接続する」と周辺機器のマニュアルをご覧になり、接続を確認してみましょう。ケーブルが外れかかっていると、本機が正常に動かなくなる原因となります。
ケーブルのコネクタは、正しい向き、正しい角度で差し込めば、強い力を入れなくてもスムーズに差し込めるようになっています。

本体内蔵機器を取り付けたら、ケーブル類のゆるみを確認する

本体内部に機器を取り付けた場合、気づかないうちにケーブルを引っぱってしまい、ケーブルの接続がゆるんで故障の原因となることがあります。ケーブルがコネクタに確実に接続されているかどうかを確認してください。

アプリケーションソフトが突然止まったら

Windows 95でアプリケーションソフトを使っていると、突然キーボードやマウスの操作ができなくなってしまうことがあります。この原因はさまざまですが、停止してしまったアプリケーションソフトだけを強制的に終了することで、Windows 95の操作が続けられます(☞P.68)。

「例外エラー」、「一般保護違反」などの画面が表示された場合は、強制終了したり、電源スイッチを押したりする前に、メッセージの内容やエラーコードの数字などを、P.78～79のトラブルチェックシートなどに書き取っておいてください。お問い合わせの際、トラブルの原因を調べるのに役立ちます。

READMEファイルなどを確認する

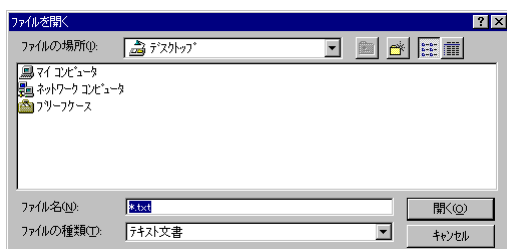
ハードディスクやフロッピーディスク、CD-ROMには、最新情報が記載されたファイル(一般にREADMEといったファイル名が付けられています)が収録されていることがあります。READMEファイルは、「メモ帳」や「ワードパッド」などで表示できます。また、本機や周辺機器、アプリケーションソフトには、マニュアルに載っていない最新情報が記載されている小冊子などが添付されていることがあります。何か問題が発生した場合は、このような情報を確認してみてください。

READMEファイルの読み方

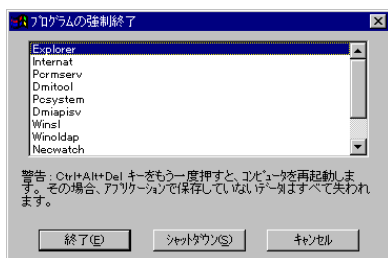
ここでは例として、本機に添付されている本機自身の補足説明であるA:¥WINDOWS¥NECREAD.TXTの読み方を説明します。

1 [スタート]ボタンをクリックし、[プログラム]-[アクセサリ]の順にポイントして、[メモ帳]をクリックします。

2 [ファイル]をクリックし、メニューから[開く]をクリックします。

3 次の画面が表示されます。

強制終了の方法

Windows 95が止まってしまった場合に、アプリケーションソフトを終了する方法は次の通りです。

キーボードのCTRLとGRPH(Alt)とDELを同時に押すと、[プログラムの強制終了]が表示されます。プログラム名の後に[応答なし]と表示されている項目を選択して、[終了]ボタンをクリックします。[プログラムの強制終了]が表示されない場合は、 電源スイッチを約5秒以上押し続けて本機の電源を強制的にOFFにしてから、もう一度電源をONにしてください。プログラムを強制終了したり、電源スイッチを押したりすると、それまでに保存しておかなかったデータは消えてしまいます。

4 ファイル名に次のように入力して、[開く]ボタンをクリックします。

A:¥WINDOWS¥NECREAD.TXT

NECREAD.TXTが開きます。

NECREAD.TXTは、[スタート]ボタン-[プログラム]-[補足説明]を選択しても開くことができます。

増設した周辺機器を取り外してみる

お客様が増設された周辺機器(拡張ボード、メモリ、ハードディスクなど)を一つずつ取り外して、正常に動くかどうか確認してください。
正常に動いた場合、取り外した機器がトラブルの原因になっていると考えられます。

OSを再セットアップする

『再セットアップガイド』をご覧になり、OSを再セットアップして、正常に動くかどうか確認してください。OSを再セットアップしても正常に動かない場合は、ご購入元、最寄りのBit-INN、NECサービスセンター、サービスステーションにお問い合わせください。

再セットアップすると、お客様がインストールされたソフトウェアや、お客様が作成されたデータは消えてしまいます。再セットアップの前に、必ずバックアップをとっておいてください。

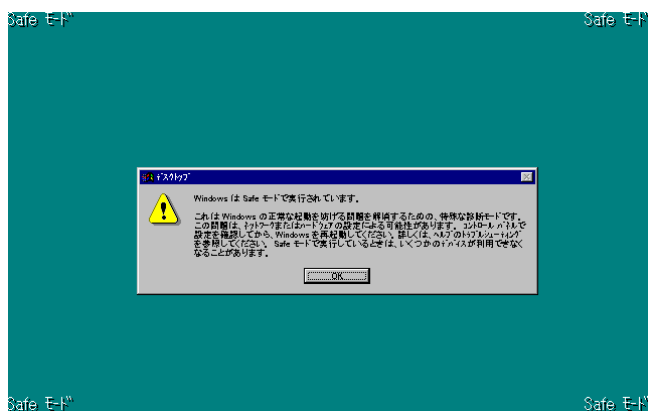
Safeモードで本機を起動したい

本機がうまく起動しない場合には、Safeモードで本機を起動して本機の状態を調べたり、設定を変更したりします。
Safeモードは次の方法で起動します。

1 電源を一度OFFの状態にした後、電源スイッチを押して電源をONにします。

2 「Windows 95を起動しています…」と表示されたらキーボードの[f･8]を押します。
Microsoft Windows 95起動メニューが表示されます。

3 [3. Safeモード]を選択してキーボードの[↵]を押してください。

4 [OK]ボタンをクリックしてください。
Safeモードが起動します。

なお、再び標準の状態でWindows 95を起動したい場合は、再起動してください。

スキャンディスクについて

周期的(日、週単位)に「スキャンディスク」でのチェックをお勧めします。
エラーが発生した場合は修復を実行してください。
尚、スキャンディスクに関する、より詳細な機能をお知りになりたい場合は、[ヘルプ]のキーワード[スキャンディスク]を参照してください。

スキャンディスクの操作手順

CASE 1 Windows 95が立ち上がる場合:

1. [スタート]ボタンにマウスポインタを合わせてクリックする。
2. スタートメニューにある[プログラム]に、マウスポインタを合わせます。
3. [プログラム]の一覧にある[アクセサリ]に、マウスポインタを合わせます。
4. [アクセサリ]の一覧にある[システムツール]に、マウスポインタを合わせます。
5. [システムツール]の一覧にある[スキャンディスク]をクリックします。
6. [スキャンディスク]ダイアログにて[チェック方法]の[標準]ラジオボタンをオンにします。
7. [エラーを自動的に修復(F)]ボタンをクリックします。
8. [開始]ボタンをクリックします。
9. [結果レポート]ダイアログが表示されたら、[閉じる]ボタンをクリックします。
10. [スキャンディスク]ダイアログの[閉じる]ボタンをクリックします。

以上でスキャンディスクの実行は終了です。

CASE 2 Windows 95が立ち上がらない場合:

1. パソコン本体の電源をONします。
2. 「Windows 95を起動しています」というメッセージが表示されたら、すぐにキーボードの[f･8]を押してください。
3. 「Microsoft Windows 95起動メニュー」が表示されたら、「6.コマンドプロンプトのみ」を選択してキーボードの[↵]を押してください。

4 コマンドプロンプトから次のように入力します。

A:¥>scandisk⏎

5 エラーが発生した場合は修復を実行してください(「ファイルに変換する」等を選択してください)。

6 「クラスタスキャンを実行しますか?」というメッセージが表示されますので、カーソルキーの←→を使って、[いいえ]を選択して、キーボードの⏎を押してください。

7 Xキーを押してスキャンディスクを終了します。

以上でスキャンディスクの実行は終了です。
電源のOFF/ON等を行って、パソコン本体を再起動してください。

NECのサポート体制について

NECでは、次のようなサポート体制でお客様の快適なパソコンライフをお手伝いしています。

各種サービスの問い合わせ先や営業時間などの詳細については、本機添付の『NEC PC　あんしんサポートガイド』をご覧ください。

通信でパソコンの最新情報を知りたい.........

■インターネットで情報サービス

インターネットで、NECのパソコンに関する製品仕様やオプションとの接続可否、Q&Aなどをお客様ご自身で調べることができます。また、NECパソコン対応ソフトウェアの機能修正プログラムなどの提供も行っています。
次のURL（アドレス）へアクセスしてください。

- **98Information**
  http:/www.nec.co.jp/98/
- **パソコンインフォメーションセンターROBO**
  http://info98db.nec.co.jp/

■パソコン通信で情報サービス

PC-VANやNIFTY-Serveでは、製品仕様などの情報やNECパソコン対応ソフトウェアの機能修正プログラムなどの提供も行っています。次のジャンプコードでアクセスしてください。

- **PC-VAN　NECパソコン情報**
  J　NECPC
- **NIFTY-Serve　NEC Information Center Forum**
  GO　FNECINFO

パソコン通信の接続のしかたについては、『アプリケーション操作ガイド』またはアプリケーションソフトのマニュアルをご覧ください。

■パソコン情報FAXサービス

FAXを使って24時間いつでも手軽にQ&A、周辺機器との接続可否などの情報が入手できます。お手持ちのFAX(トーン信号の出る機種)からダイヤルし、アナウンスに従って番号を入力してください。FAX番号は次の通りです。

- **東京:(03)3769-9821**
- **大阪:(06)304-9821**

技術的なご相談は……………………………

NECのパソコン本体や周辺機器、ソフトウェアの電話によるお問い合わせは、NECパソコンインフォメーションセンターをご利用ください。最新の情報と知識を身につけたスタッフがお答えします。
電話番号などは、本機添付の『NEC PC あんしんサポートガイド』をご覧ください。

故障かな?と思ったら……………………………

■NECのサービス網

本機やNECパソコン用の周辺機器の保守サービスは、ご購入元、NECサービスセンター、サービスステーションで承っております。お客様のご要望に合わせて、保守契約、出張修理、持ち込み修理、引き取り修理の4種類のサービスを用意しています(☞P.75)。

NECサービスセンター、サービスステーションの問い合わせ先や営業時間などの詳細については、本機添付の『NEC PC あんしんサポートガイド』をご覧ください。

種 類	概 要	修理料金		お支払い方法	受付窓口
		保証期間内	保証期間外		
保守契約	ご契約いただきますと、修理のご依頼に対し、お客様のもとにサービスマンを派遣し、修理いたします（原則として派遣日にその場で修理いたしますが、故障の程度・内容により、お引き取りして修理する場合もありますのでご了承ください）。保守料は、システム構成に応じた一定料金を前払いいただくため、一部有償部品を除き、修理完了時にその都度お支払いいただく必要はありません。保守費用の予算化が可能となります。	機器構成に応じた年間一定料金		年間一括前払い	ご購入元 NECサービスセンター、 サービスステーション
出張修理（スポット保守）	ご契約は一切不要ですが、修理のご依頼に対しサービスマンを随時派遣して修理を行います（原則としてその場で修理いたしますが、故障の程度・内容により、お引き取りして修理する場合もありますのでご了承ください）。	出張料のみ 出張修理対象品は無料	修理料＋出張料	修理完了後 その都度清算	
持ち込み修理	修理を経済的に済ませたい場合の保守サービスです。 お客様がご自身で、最寄りの修理受付窓口に修理品をお持ち込みください。修理後、修理完了品をお持ち帰りいただきます。	無料	修理料のみ		ご購入元 NEC Bit-INN NECサービスセンター、 サービスステーション
引き取り修理	お客様のご都合で修理品をお持ち込みいただけない場合、修理のご依頼に対し、最寄りのサービス拠点より修理品を引き取りにうかがい、修理完了後お届けいたします。	引取／返却料のみ	修理料＋引取／返却料		NECサービスセンター、 サービスステーション

一般の保守サービス施設と同様の修理はもちろん、お客様のご要望によっては可能なものなら即日で修理することができます。また、故障の修理以外にも、ソフトウェアのインストールサービスやパソコンのクリーニングサービスも行っています。

サービスの内容や問い合わせ先は、本機添付の『NEC PC あんしんサポートガイド』をご覧ください。

サポートセンターが遠い、電話がつながりにくいときは

お問い合わせの内容によっては、次のようなサービスを利用すると便利です。

- パソコン通信
- インターネット
- パソコン情報 FAXサービス

パソコン通信とインターネットでは、お客様に最新の製品情報や、NECパソコン対応ソフトウェアの機能修正プログラムの提供をしています。
また、パソコン情報 FAXサービスでは、各機種別の不具合の回避方法などについての情報を、お手持ちのFAXで取り出すことができます。

■Bit-INN

Bit-INNでも故障の修理の受付を行っております。

問い合わせ先は、本機添付の『NEC PC あんしんサポートガイド』をご覧ください。

パソコンセミナーを受講したい..................

NECでは次のようなパソコンセミナーを開催しています。

セミナーの内容や開催日程のお問い合わせは、本機添付の『NEC PC あんしんサポートガイド』をご覧ください。

■PCカレッジ

NEC PCカレッジは、NECが運営しているパソコンスクールです。コースは入門コース、実践コースなどに分かれています。各コースには、バラエティーに富んだ各種講座が用意され、レベルや目的、スケジュールにあわせて受講できます。

■PCクリーンスポット

PCクリーンスポットでは、各種パソコン教室を開催しています。また、一対一で個人教授を承っているPCクリーンスポットもあります。

■C&Cシステム講習会

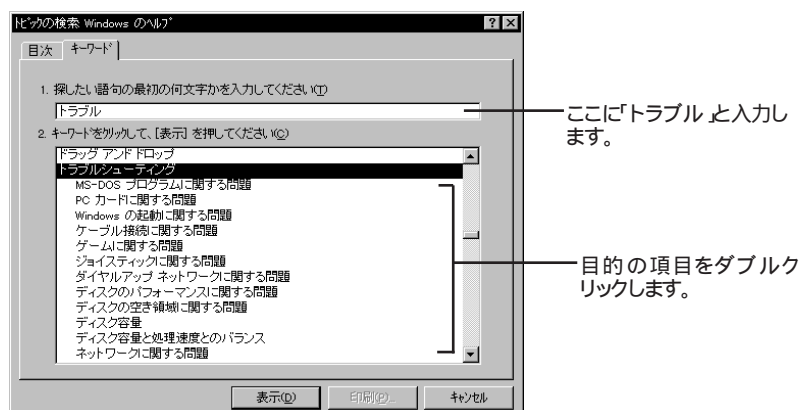
C&Cシステム講習会では、企業研修向けにパソコン教室を開催しています。

Windows 95ヘルプでトラブルを解決する

Windows 95には、画面上で操作手順の確認ができる「ヘルプ機能」があります。ヘルプの基本操作は『かんたんスタートガイド』で説明していますので、ここでは、トラブル解決に役立つ情報を検索する方法を説明します。

1 [スタート]ボタンをクリックして、[ヘルプ]を選択します。

2 [トピックの検索 Windowsのヘルプ]の[キーワード]画面で「トラブル」と入力します。

3 「トラブルシューティング」のキーワードが表示されたら、目的の項目をダブルクリックして説明をご覧ください。

ヘルプを終了する場合は[×]ボタンをクリックするか[キャンセル]ボタンをクリックしてください。

トラブルチェックシート

お問い合わせにお答えするには、お客様のご利用環境やトラブルの具体的な症状をお知らせいただく必要があります。お問い合わせいただく前に、次のシートにあらかじめお使いのパーソナルコンピュータの種類やトラブルの内容などを記入しておいてください。

動作環境一覧

■ハードウェア環境

本体	
型名：PC-9821	製造番号（保証書番号）：
搭載メモリ容量	M バイト
ハードディスク容量	G バイト
ハードディスク空き容量	M バイト
周辺機器	**品名・型名（メーカー名）**
ディスプレイ	
プリンタ	
増設ハードディスク	
ネットワークボード	
その他の周辺機器	

■ソフトウェア環境

使用しているOSのバージョンと発売メーカー
Windows 95　Windows 3.1　MS-DOS（バージョン　　） Windows NT（バージョン　　）
トラブルが起きたときに起動していたアプリケーションソフト名

具体的な問題の内容

●問題発生時の動作・状況

●画面表示の内容（エラーメッセージなど）

●障害発生の頻度

毎回　　不定期(　回に一回程度)

特定の動作時

●その他（気づいたことがあればお書きください）

MEMO

コンピュータウイルス対策について

コンピュータを回線やネットワークにつないで、データのやりとりが多くなると心配なのがコンピュータウイルス(以降ウイルス)です。
ここでは、ウイルスとはどんなものか、また、ウイルスの予防法と、検査するためのアプリケーションソフトについて説明しています。

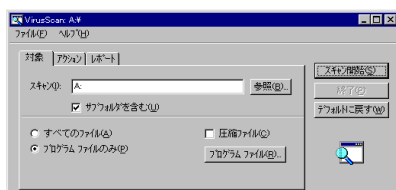
コンピュータウイルスとは.......................

コンピュータウイルスとはプログラムの一種です。ユーザ(使用者)が気がつかないうちにシステムに入り込み、異常なメッセージを表示するものや、プログラムやデータの一部を破壊するものなど、さまざまなものがあります。

■コンピュータウイルスの感染を防ぐために

フロッピーディスクやネットワークを利用して、プログラムやデータのやりとりを繰り返していると、ウイルスに感染したプログラムやデータを受け取る可能性があります。ウイルスの感染を少しでも防止するために、次の方法を参考にしてください。

- **フロッピーディスクのマスター(オリジナル)は、ライトプロテクト(書き込み防止)をして保管する。**
- **出所が不明なフロッピーディスクやプログラムは使用しない。**
- **入手したプログラムはウイルス検査をすませてから使用する。**
- **パーソナルコンピュータのウイルス検査は定期的に行う。**

本機には、ウイルスチェッカー「Virus Scan」が用意されています。
Virus Scanは[スタート]ボタン-[プログラム]-[McAfee Virus Scan]-[Virus Scan]をクリックすると起動できます。
ウイルスチェッカーを定期的に利用して、ウイルスに感染していないかどうか、チェックされることをおすすめします。操作方法は、『アプリケーション操作ガイド』をご覧ください。
万一、ウイルスに感染してしまった場合は、最寄りのNECサービスセンター、サービスステーションにご連絡ください。

Virus Scanの画面

また、定期的にディスク全体のバックアップを作成しておくことをおすすめします。万一ウイルスに感染してしまったときにも、ドライブを初期化し、バックアップからデータを復元することで復旧できます。

■コンピュータウイルスを発見したら

ウイルスの駆除には、該当ファイルを削除して、アプリケーションソフトのオリジナル媒体またはバックアップから再インストールすることが一番安全で確実な方法です。なお、感染したウイルスがブートセクタ型の場合、またはブートセクタがウイルスに感染した可能性がある段階ではこの方法は使えません。
また、2次感染を防ぐため、ウイルスが発見された場合は、使用した媒体(フロッピーディスク、ハードディスク、MOディスクなど)をすべてウイルス検査する必要がありますので、最寄りのNECサービスセンター、サービスステーションにご連絡ください。

ウイルスの種類

コンピュータウイルスが「ウイルス」と呼ばれるのは、外部から正常なシステムに入りこんだり、障害が発生するまで潜伏期間があったりするところが、本物のウイルスと類似しているからです。システムに入り込まれてしまうことを感染、プログラムに障害が発生することを発病と言います。
ウイルスは、その感染方法によって次の三種類に分けられます。

ファイル感染型ウイルス
一般に、実行型ファイル(拡張子がEXEやCOM)に感染するタイプのウイルスです。ファイル感染型ウイルスに感染したファイルを実行すると、他の実行型ファイルにウイルスプログラムの本体であるウイルスコードを付着させます。

マクロ感染型ウイルス
アプリケーションソフトのマクロ機能を使って作られたウイルスのことです。マクロ機能は、ワープロ文書や表計算ソフトなどでいくつかの操作をまとめて、データを一括して処理する機能のことです。マクロ感染型ウイルスは、マクロ機能が実行されることで他のデータファイルに感染します。

ブートセクタ型ウイルス
コンピュータの起動時に最初に読み込まれるハードディスクやフロッピーディスクの領域をブートセクタ(IPL)といいます。ブートセクタ型ウイルスは、この領域に感染するタイプのウイルスです。本来のブートセクタの内容をウイルス自体と置き換えることにより、コンピュータ起動時にメモリの中に常駐して感染活動を行います。

■コンピュータウイルスの被害届について

日本では、企業でも個人でもウイルスを発見した場合は、所定の機関に届けることが義務づけられています。ウイルスの届け出先として、情報処理振興事業協会という通産省の外郭団体(通称IPA)がウイルス技術調査室を設置しており、そこを届け出先として指定しています。これは、ウイルスの対策基準として平成7年7月に通産省から官報で告知されたもので(平成7年7月7日付通商産業省告示第429号)、届け出をしなくても罰則の規定はありませんが、今後の対策や被害状況を正しく把握するためにも積極的に報告してください。届け出の内容は、今後の被害対策のための貴重な情報となります。
届け出先(IPA)については、[スタート]ボタン-[プログラム]-[スキャンワクチン Limited]-[コンピュータウイルスとは]をご覧ください。

98
MATE

トラブルQ&A
困ったときにお読みください
1998年2月　初版
NEC　　P

808-883412-003-A